

Heidi Lyyra

VEROTILIOSAAMINEN JA SEN  
PARANTAMINEN  
Case: Merokas Ky Mikkelin asiakkaat

Opinnäytetyö  
Liiketalous


Marraskuu 2012




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

# KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  30.11.2012	
<b>Tekijä(t)</b>  Heidi Lyyra		<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b>  Liiketalous	
<b>Nimeke</b>  Verotiliosaaminen ja sen parantaminen. Case: Merokas Ky Mikkelin asiakkaat			
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia valitun ryhmän Verotili-palvelun käyttöaktiivisuutta sekä osaamista sen eri osa-alueilla. Lisäksi haluttiin selvittää, ovatko asiakkaat tyytyväisiä tilitoimiston nykyiseen tapaan hoitaa heidän veroasioitaan ja jos eivät ole, kuinka palvelua voidaan kehittää. Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena ja tutkittavaksi ryhmäksi valittiin toimeksiantajana toimivan Merokas Ky:n Mikkelin toimiston verotiliä käyttävät kirjanpitoasiakkaat. Tutkimuksen pääongelmana on Merokas Ky:n asiakkaiden verotiliosaamisen selvittäminen ja alaongelmana tilitoimiston palveluiden kehittäminen vastaamaan asiakkaiden verotukseen liittyviä tarpeita.</p> <p>Tutkimusaineiston hankinta toteutettiin tilitoimiston asiakkaille sähköisesti lähetettävällä Webropol-kyselyllä. Kyselyn kohderymänä olivat 43 asiakkaan yritykset, joista 29 vastasi kyselyyn. Tutkimuksessa käytettiin pääasiassa määrällistä tutkimusmenetelmää mutta mielipiteiden ilmaisemista varten kyselyssä oli kuitenkin myös laadullisia avoimia kysymyksiä. Saadun aineiston analysoimiseen käytettiin SPSS-ohjelmaa sekä Exceliä.</p> <p>Tutkimustuloksista saatiin selville, että suurin osa vastaajista ei käytä verotiliä eikä koe osaavansa käyttää sen palveluita. Eniten verotilin toiminnoista käytetään verotiliotteen lukemista ja tulostamista. Tulosten mukaan tilitoimiston palveluihin ja nykyiseen veroraportointiin ollaan tyytyväisiä mutta lähes kaikki kuitenkin kokivat ainakin jonkun raportoinnin kehitysehdotuksista hyödylliseksi.</p> <p>Tuloksista voidaan päätellä, että asiakkaat tarvitsevat nykyistä enemmän tukea niin verotilin käyttöön kuin yleensäkin verotukseen liittyen. Tilitoimiston rooli veroasioiden hoidossa on suuri, joten entistä parempaa kommunikointia yrittäjän kanssa tarvitaan. Voidaan myös olettaa, että asiakkaiden puutteelliset verotiedot vaikeuttavat yrityksen kirjanpitoa, mikä aiheuttaa yritykselle lisäkuluja.</p>			
<b>Asiasanat (avainsanat)</b>  Verohallinto, Verotili, yritysverotus, asiakastyytyväisyys, raportointi			
<b>Sivumäärä</b>  57 + 15	<b>Kieli</b>  Suomi	<b>URN</b>	
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>			
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b>  Kristiina Kinnunen		<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b>  Merokas Ky	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  30 November 2012	
<b>Author(s)</b>  Heidi Lyyra		<b>Degree programme and option</b>  Business Management	
<b>Name of the bachelor's thesis</b>  Tax Account know-how and its improvement. Case: Customers of Merokas Ky Mikkeli			
<b>Abstract</b>  <p>The purpose of this bachelor's thesis was to investigate how often the chosen group used the service called Tax Account and how well they knew its features. Another issue that was researched in this study was customer satisfaction concerning the case accounting company's way of managing their tax affairs. This thesis was a case study and it was done for an accounting company called Merokas Ky. The target group consisted of those customers of Merokas Ky's Mikkeli office who were Tax Account users.</p> <p>A Webropol questionnaire was used for carrying the survey to the customers. The questionnaire was sent to 43 companies and responses were received from 29 of them. Two research methods were used in this thesis, quantitative and qualitative research. Mainly quantitative methods were used in the questionnaire but in order to get opinions, also a few qualitative, open ended questions were included. The analysis of the results was made with SPSS and Excel.</p> <p>According to the results, most of the respondents did not use or did not know how to use the Tax Account service. Reading and printing Tax Account statements was the most used application at the time of the study. The results also revealed that the respondents were happy with the services they got from the accounting company yet almost everyone found that they could use at least some of the proposed reports.</p> <p>The conclusion was that customers would need more support and help in coping with Tax Account and taxation in general. The accounting company plays a huge role in taking care of entrepreneurs' tax affairs. That is why communication between an accountant and a customer must be improved. Insufficient tax knowledge of the customers also complicated their company accounting which could cause increase in costs.</p>			
<b>Subject headings, (keywords)</b>  Tax Administration, Tax Account, company taxation, customer satisfaction, reports			
<b>Pages</b>  57 + 15	<b>Language</b>  Finnish	<b>URN</b>	
<b>Remarks, notes on appendices</b>			
<b>Tutor</b>  Kristiina Kinnunen		<b>Bachelor's thesis assigned by</b>  Merokas Ky	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	YRITYSVROTUS .....	2
2.1	Elinkeinoverotus .....	2
2.1.1	Tulon veronalaisuus .....	2
2.1.2	Menon vähennyskelpoisuus .....	3
2.1.3	Jaksottaminen .....	4
2.2	Oma-aloitteiset verot .....	6
2.2.1	Arvonlisävero .....	6
2.2.2	Ennakonpidätys .....	10
2.2.3	Sosiaaliturvamaksu ja muut työnantajamaksut .....	11
2.3	Rekisterit ja muutosten ilmoittaminen .....	12
3	VEROTILIJÄRJESTELMÄ .....	14
3.1	Ilmoittaminen ja maksaminen .....	15
3.2	Hyvitykset ja velvoitteet .....	17
3.3	Verotiliote .....	19
3.4	Katso-tunniste .....	20
3.5	Verotilin vaikutus kirjanpitoon .....	22
3.5.1	Kirjaamistavat .....	22
3.5.2	Verotilin ongelmat .....	24
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	25
4.1	Merokas Ky .....	25
4.2	Tutkimusmenetelmät .....	26
4.3	Tutkimusaineiston hankinta ja analysointi .....	29
5	ASIAKASYRITYSTEN VEROTIETOUS JA VEROTILIOSAAMINEN .....	33
5.1	Vastaajien taustatiedot .....	34
5.2	Verotilipalvelun käyttö .....	35
5.3	Tilitoimiston raportoinnin kehittäminen .....	40
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	42
6.1	Tilitoimiston asiakkaiden verotilin käyttö .....	43
6.2	Tilitoimiston veroraportoinnin kehittäminen .....	45
6.3	Tutkimuksen luotettavuus .....	47

7	PÄÄTÄNTÖ .....	49
	LÄHTEET .....	52
	LIITE/LIITTEET	
	1 Kysely ja saatekirje	
	2 Frekvenssitaulukot	

## 1 JOHDANTO

Vuoden 2010 alussa käyttöön otettu Verohallinnon ylläpitämä Verotili-palvelu luotiin yksinkertaistamaan ja selkeyttämään yrittäjien ja Verohallinnon välistä maksuliikennettä. Tilitoimistopalveluita tarjoavan Merokas Ky:n useiden asiakkaiden kohdalla havaittiin kuitenkin puutteita ja epävarmuutta yrityksen veroasioiden hoitamiseen liittyen. Hoitamattomat veromaksut korkoineen hankaloittavat kirjanpitoa ja asiakkaat pyytävät paljon apua verotilanteensa selvittämiseksi ja ymmärtämiseksi.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ensinnäkin selvittää se, miten ja kuinka paljon asiakkaat käyttävät verotiliään. Lisäksi tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden mahdollisia ongelmia yritysverotuksen hoitoon liittyen, jonka pohjalta voidaan kehittää tilitoimiston palvelua asiakkaiden todellisen tarpeen mukaiseksi. Tutkimuksen perimmäinen syy on siis asiakastytyvyyden parantaminen kehittämällä asiakasyrityksille suunnattavaa veroinformaatiota.

Toimeksiantajana toimii siis edellä mainittu Merokas Ky. Opinnäytetyö toteutetaan tapaustutkimuksena, jonka tutkittavana joukkona on Mikkelin toimiston Verotili-palvelun piiriin kuuluvat kirjanpitoasiakkaat. Tutkimuksen toteutustapana on asiakkaalle lähetettävä kysely, jossa on käytetty pääasiassa kvantitatiivisia menetelmiä. Mukana on myös joitakin kvalitatiivisia, mielipiteiden antamisen mahdollistavia kysymyksiä. Kyselyn tekemiseen ja lähettämiseen käytettiin Webropol-ohjelmaa ja tulokset analysointiin SPSS-ohjelman avulla.

Tämän opinnäytetyön rakenne koostuu viitekehyksestä, tutkimuksen toteuttamisesta kertovasta osiosta, tutkimustuloksista sekä johtopäätöksistä. Tutkimusta pohjustavassa teoriaosuudessa kerrotaan yleisesti yritysverotuksen ominaisuuksista sekä yleisimmistä liiketoiminnan veroista. Oman teoriakokonaisuuden muodostaa myös Verotili-palvelu, jossa esitellään palvelun rakenne ja ominaisuudet, sekä eritellään verotilin vaikutuksia. Tutkimuksen syntymistä ja etenemistä kuvataan toimeksiantajan, tutkimusmenetelmien sekä aineiston hankintaprosessin esittelyiden kautta. Loppuosa opinnäytetyöstä kertoo saaduista tutkimustuloksista sekä niistä johdetuista johtopäätöksistä ja jatkotoimenpiteistä.

## **2 YRITYSVEROTUS**

Tässä teoreettisen viitekehyksen ensimmäisessä osassa yritysverotusta esitellään yleisellä tasolla. Ensimmäiseksi kerrotaan elinkeinoverotuksen ominaisuuksista ja verojen laskemisesta. Tämä luku sisältää myös yleisimpien oma-aloitteisten verojen, eli arvonlisäveron, ennakonpidätyksen sekä sosiaaliturvamaksun, esittelyt. Lopuksi kerrotaan vielä verorekistereistä ja niihin kuulumisesta.

### **2.1 Elinkeinoerotus**

Elinkeinoon harjoittajat voidaan jakaa ammatinharjoittajiin ja liikkeenharjoittajiin. Ammatinharjoittaja saa tulonsa omasta ammattitaidostaan ja työpanoksestaan, kun liikkeenharjoittaja taas myymistään tuotteista. Elinkeinotoiminnan tunnusmerkkejä ovat mm. voiton tavoittelu, itsenäisyys, liiketoiminnan riskit, yhtiön muodostaminen ja kirjanpidon pitäminen. (Koponen 2011, 20.) Tässä luvussa kerrotaan elinkeinotulon verotuksesta ja yrityksen menojen veroja vähentävästä vaikutuksesta sekä tulojen ja menojen jaksotuksesta verotuksessa.

#### **2.1.1 Tulon veronalaisuus**

Elinkeinoerotolaki (EVL) on elinkeinoiminnan tuloa määrittävä peruslaki, joka kuvaa tulon suoritteesta saaduksi vastikkeeksi ja jonka avulla määritetään verotettava tulo. Vaihto-omaisuus muuttuu tuloksi hyödykkeen luovutushetkellä. Elinkeinotoiminnan tulolähde muodostuu kaikesta verovelvollisen harjoittamasta liike- ja ammatti-toiminnasta. Yrityksen verotuksen kannalta on merkittävää, onko tulo verollista vai verotonta. (Tomperi 2009, 66.)

Elinkeinoerotolain 1. luvun 4. §:n mukaan kaikki elinkeinoiminnassa rahana tai rahan arvoisena etuutena saadut tulot ovat veronalaisia (Elinkeinoerotolaki 360/1968). Tällaisia ovat esimerkiksi vaihto-, sijoitus- ja käyttöomaisuudesta saadut luovutushinnat, vuokraamisesta ja työn tai palvelun suorittamisesta saadut korvaukset, liikkeeseen tai ammattiin kuuluvan oikeuden tai etuuden vuokratuotot ja rahoitusomaisuudesta saadut voitot. Myös vahingonkorvaukset ja vakuutuskorvaukset yms. tulkitaan veronalaiseksi tuloksi. (Myrsky & Ossa 2008, 128 – 129.)

Osinkotulot ja käyttöomaisuusosakkeiden luovutustulot voivat olla kokonaan tai osittain veronalaisia tai kokonaan verovapaita. Veronalaisuus riippuu mm. siitä, onko osingon maksava yhtiö listattu vai listaamaton eli onko yhtiön osakkeet viranomaisten valvoman julkisen kaupankäynnin kohteena (Tomperi 2009, 71.) Lisäksi verotukseen vaikuttaa yhtiön kotipaikka ja etenkin se, onko kotipaikka EU-valtiossa vai ei. Yksi isoimmista osinkotuottojen verotukseen vaikuttavista tekijöistä on osingonsaajan toiminnan muoto. Esimerkiksi yhteisöjen osinkotuotot ovat pääosin verovapaita. (Koponen 2011, 268.) Verotonta tuloa puolestaan on elinkeinoverolain 1. luvun 6. §:n mukaan käyttöomaisuuteen kuuluvien osakkeiden luovutushinta, jos osakkeet ovat verovapaasti luovutettavia, osake- tai osuuspääomana saatu tulo, sähkö-, tele-, vesi-, viemäri- tai kaukolämpöverkon liittymismaksut, jotka palautetaan suorittajalle, kotimaisen elokuvatuottajan saama tuotantotuki ja asumisoikeusmaksut (Elinkeinoverolaki 360/1968.)

### **2.1.2 Menon vähennyskelpoisuus**

Tulon hankkimisesta tai säilyttämisestä aiheutuneet menot ovat elinkeinotoiminnassa vähennyskelpoisia. Yleisimpiä tällaisia menoja ovat mm. vaihto-, sijoitus- ja käyttöomaisuuden hankintamenot, palkat, henkilösivumenot ja vuokrat. (Tomperi 2009, 81.) Liiketoimintaan kuuluvia ja näin ollen tulon muodostumiseen vaikuttavia menoja on kuitenkin paljon. Se, tuottaako meno todellisuudessa tuloa, ei ole vähennyksen kannalta merkityksellistä, kunhan tulonhankkiminen on ollut kuitenkin tarkoituksena. Esimerkiksi myytävän tuotteen pilaantuminen ei estä tuotteen ostomenon vähennyskelpoisuutta. (Koponen 2011, 41.)

Tomperin (2009, 89) mukaan myös liikevarallisuuden menetys on vähennyskelpoista. Menetys voi olla esimerkiksi varallisuuden tuhoutumista, vahingoittumista tai arvonalentumista. Edellä mainittuja menetyksiä voivat aiheuttaa mm. myyntisaamisten luottotappiot, rahoitusomaisuuden arvonalentuminen sekä varkaudet. Ehtona on, että menetys on lopullinen. Jos korvauksen saaminen on todennäköistä, ei vahingolla ole vähennysoikeutta. Elinkeinoverolain 2. luvun 18. §:stä löytyviä muita vähennettäviä eräitä ovat oikaisuerät, elinkeinotoiminnasta johtuvien velkojen korot sekä indeksi- ja kurssitappiot, työmarkkinajärjestöjen ym. välittömästi yrityksen elinkeinotoimintaa edistävien järjestöjen jäsenmaksut, yrityksen perustamis- ja järjestelymenot sekä työn tekemiseen liittyvät matkakulut (Elinkeinoverolaki 360/1968).



Koponen (2011, 45–63) listaa vähennyskelpoisuuteen poikkeuksia eli menoja, jotka ovat kokonaan tai osin vähennyskelvottomia. Yksityiskulut tulee pystyä erottelemaan liikekuluista erityisesti jos omaisuus on ns. yhteiskäytössä, koska ainoastaan elinkeinotoiminnassa käytettävä osa menosta voidaan vähentää verotuksessa. Verovelvollisen puolisolle ja alle 14-vuotiaille lapsille maksettua palkkaa ei myöskään saa vähentää.

Edustuskuluista, joilla pyritään luomaan ja säilyttämään liikesuhteita, ainoastaan puolet on vähennyskelpoista tuloverotuksessa. Edustus ei voi kohdistua omaan henkilöstöön, hallintoelimiin eikä omistajiin. Sama sääntö pätee edustuslahjoissa. Edustuslahjoiksi lasketaan yli 35 euroa maksavat, yksilöllisesti lahjat sekä kaikki alkoholituotteet. (Verohallinto 2011.) Yli 850 euron lahjoitukset hyväntekeväisyystarkoituksiin katsotaan periaatteessa vähennyskelvottomiksi. Lahjoitusten verokäytäntöä tulkitaan kuitenkin vapaammin ja niiden vähennettävyydestä löytyy poikkeuksia. Lahjoma eikä arvonimen maksusta johtuva vero ole vähennyskelpoisia. Rangaistukset, kuten sakot, ja verovelvolliseen kohdistuvat rikoksesta tai rangaistusvaatimuksesta johtuvat oikeudenkäyntikulut eivät ole myöskään verotuksessa vähennettäviä. Sama vähennyskelvottomuus pätee verojen maksun viivästymisestä aiheutuneisiin menoihin eli verottajan viivästyskorkoihin ja veronkorotuksiin. (Tomperi 2009, 88–89.)

### **2.1.3 Jaksottaminen**

#### *Tulojen jaksotus*

Jaksottaminen tarkoittaa tulojen ja menojen kohdistamista oikean vuoden tuotoiksi ja kuluiksi. Tomperin (2009, 75) mukaan verotettava tulo syntyy luovutettaessa suorite asiakkaalle, ei siis maksuhetkellä. Tämän vuoksi asiakas jääkin usein myyjälle velkaa, esimerkiksi laskulla maksettaessa. Näin ollen myös tuoton jaksottaminen oikealle verovuodelle tapahtuu rahanarvoisen etuuden saamishetkellä. Rahanarvoiseksi etuudeksi lasketaan myös myyntisaaminen, joka syntyy hyödykkeen luovutushetkellä. Sopimuksen tekeminen ei tuota tuloa ennen kuin sopimuksen kohde on luovutettu asiakkaalle.

Myös ennakoon saadut tulot voidaan jaksottaa verovelvollisen vaatimuksesta. Useampaan kuin yhteen verovuoteen kohdistuvat vuokrat ja korot voidaan jaksottaa aina.

Muiden kulujen jaksotuksen ehtona on, että ajan kuluminen vaikuttaa menon suuruuteen ja että meno kohdistuu vähintään kahteen seuraavaan verovuoteen. Jaksotus tehdään sen mukaan, kuinka paljon tulosta kohdistuu kullekin verovuodelle, yleensä kuitenkin yhtä suurina erinä. (Nettilaki 2012.)

Osamaksukaupassa koko kauppahinta jaksotetaan sen verovuoden tuloksi, jona sopimus on tehty ja hyödyke luovutettu. Urakkatöissä, joissa hyödyke vastaanotetaan vasta lopputarkastuksen jälkeen, tulo syntyy vasta silloin. Siihen asti hyödyke on myyjän vaihto-omaisuutta. Myös kurssivoitot ovat verotettavaa tuloa sinä vuonna, jona rahan kurssi on muuttunut. Annetut alennukset vähennetään sen verovuoden tulosta, jolloin oikeus alennuksen käyttämiseen on syntynyt. (Koponen 2011, 37.)

### *Menojen jaksotus*

Myös menojen jaksotuksessa on kyse siitä, minkä tilikauden kulua menot ovat. Meno jaksotetaan sille verovuodelle, jona suorittamisvelvollisuus on syntynyt eli milloin tuotannontekijä on vastaanotettu. Menetys on sen verovuoden kulua, jonka aikana se on sattunut tai huomattu. Tällöin voidaan vähentää siis menetyksen hankintameno. Tilikauden meno, jota ei ole tilikauden aikana maksettu, synnyttää siirtovelkaa seuraavalle tilikaudelle. (Tomperi 2009, 95.)

Tilikauden kuluksi kirjataan ne menot, joista ei ole seuraavina tilikausina odotettavissa tuloa. Muutoin meno kirjataan taseeseen vähennettäväksi seuraavina tilikausina. Käyttöomaisuuden hankintahintojen jaksotus tehdään poistosuunnitelman mukaisesti. Poiston määrä on usein verotuksessa ja kirjanpidossa erisuuruinen, mikä aiheuttaa poistoeroja. (Myrsky & Ossa 2008, 155.) Vaihto-omaisuuden hankintameno aktivoidaan tilinpäätöksessä ja verovuoden kuluksi kirjataan tilikauden aikana luovutettujen, kulutettujen ja menetettyjen hyödykkeiden hankintahinta. Ajan kulumisen perusteella määräytyvät menot, kuten vuokrat, korot ja vakuutusmaksut, ajoittuvat usein monelle eri tilikaudelle. Tällaiset menot jaksotetaan oikeassa suhteessa niiden vuosien kuluksi, johon ne ajallisesti kohdistuvat. (Nettilaki 2012.)

tilikauden tulos saadaan selville, kun jaksotettujen veronalaisten tulojen määrästä vähennetään vähennyskelpoiset menot. Näin lasketaan myös verotettavan tulon määrä.

Aikaisempien vuosien vahvistetut tappiot voidaan vähentää verotettavasta tulosta. Tappioita voidaan vähentää 10 verovuotena. (Tomperi 2009, 69.)

## **2.2 Oma-aloitteiset verot**

Oma-aloitteisesti maksettava vero tarkoittaa sitä, että verohallinto ei laske veron määrää ja tee maksuunpanopäätöstä vaan maksajan on itse laskettava veron määrä ja hän on vastuussa eräpäivän selvittämisestä (Verohallinto 2012). Tässä luvussa on esitelty yleisimmät oma-aloitteiset verot eli arvonlisävero ja työnantajasuoritukset, jotka koostuvat palkoista tehtävästä ennakonpidätyksestä ja työnantajan sosiaaliturvamaksusta.

### **2.2.1 Arvonlisävero**

Liiketoimintamaisessa muodossa tapahtuva tavarán tai palvelun myynti on Suomessa lähes aina arvonlisäverollista. Arvonlisävero on kulutusvero, joka lisätään hyödykkeen myyntihintaan. Arvonlisäveron maksaa kuluttaja, joten myyjä tilittää asiakkaalta perityn arvonlisäveron valtiolle. (Verohallinto 2011.) Liiketoimintamainen muoto tarkoittaa Joki-Korpelan ym. (2012, 14) mukaan elinkeinon, voiton tai muun hyödyn tavoitteleamista, se on jatkuvaa, itsenäistä ja yrittäjä kantaa toiminnasta aiheutuvat riskit. Toiminta ei saa olla myöskään lainvastaista.

Ennen liiketoiminnan aloittamista täytyy elinkeinonharjoittajan rekisteröityä arvonlisäverovelvolliseksi verovirastoon. YTJ eli yritys- ja yhteisötietojärjestelmä sisältää tiedot yrityksistä, jotka ovat kauppa-, säätiö-, arvonlisävero-, ennakoperintä-, vakuutusmaksu- ja työnantajarekisterissä. Kaikki rekisteröinti hoituu yhdellä ilmoituksella, jonka jälkeen yritys saa oman Y-tunnuksen ja voi aloittaa liiketoiminnan. (Koponen 2011, 308.)

#### *Verokannat*

Suomessa arvonlisäverolle on käytössä kolme eri verokantaa. Verokanta tarkoittaa sitä prosenttilukua, joka lisätään asiakkaalta perittävään verottomaan myyntihintaan. Euroopan Unionin arvonlisäverodirektiivin mukaan arvonlisäveron yleisen verokannan tulee olla vähintään 15 % kaikissa jäsenmaissa, minkä lisäksi voidaan soveltaa kor-

keintaan kahta alennettua verokantaa määriteltäisiin hyödykkeisiin nollaverokannan lisäksi. (Kallio ym. 2010, 473–474.)

Suomessa vuonna 2012 käytettävä yleinen verokanta on 23 %. Sitä sovelletaan suurimpaan osaan myytävistä tuotteista ja palveluista. Lähtökohtaisesti tuotteen pakkauksella on sama verokanta kuin itse tuotteella. Palautettavien pakkausten ja kuljetusmateriaalien kohdalla on kuitenkin käytössä yleinen verokanta 23 %, jotta palautuksessa verokäytäntö olisi selkeämpi. (Joki-Korpela ym. 2012, 246–247.)

Alennetut verokannat ovat Suomessa 13 % ja 9 % tällä hetkellä. Alennettua 13 %:n verokantaa sovelletaan elintarvikkeisiin, ravintola- ja ateriapalveluihin sekä rehuaineisiin niiden välttämättömyyden vuoksi. Alennettu verokanta ei kuitenkaan koske eläviä eläimiä, vesijohtovettä, alkoholi- ja tupakkatuotteita eikä myrkkyyä ja niihin rinnastettavia tuotteita. (Juanto & Saukko 2012, 175.) 9 %:n verokannan alaisia palveluita ja tuotteita ovat puolestaan henkilökuljetus, majoituspalvelut, liikuntapalvelut, kulttuuri- ja viihdetapahtumien pääsymaksut, televisiomaksut, lääkevalmisteet, kirjat, taidesineet ei arvonlisäverolliselta jälleenmyyjältä ostettuna, parturi- ja kampaamopalvelut, tekijänoikeuskorvaukset sekä polkupyörien, kenkien ja muiden nahkatavaroiden ja vaatteiden pienet korjauspalvelut. (Kallio ym. 2010, 473–497.)

On olemassa myös hyödykkeitä, joiden myynti on verotonta. Tällöin sovelletaan nollaverokantaa. Postin yleispalvelutuotteet eli enintään kahden kilon kirjelähetykset, enintään kymmenen kilon postipaketit, lähetysten kirjaamis- ja vakuuttamispalvelut, postimerkit sekä lämpökirjaamisleimat ovat vuodesta 2011 alkaen arvonlisäverottomia (Verohallinto 2011). Lisäksi arvonlisäverottomia palveluita ovat mm. kiinteistön käyttöoikeuden luovutus, terveyden- ja sairaanhoito, sosiaalihoito, koulutus, oppilaitosruokailu, rahoituspalvelut (verottomuus koskee myös osamaksu- ja viivästyskorkoja), vakuutuspalvelut, esiintymispalkkiot, sijoituskullan myynti ja välitys, arpajaiset ja rahapelit sekä julkiset hautauspalvelut (Verohallinnon julkaisu 2011, 21–24).

Hallitus on esittänyt eduskunnalle lakimuutosta koskien verokantoja. Esityksen mukaan yleinen arvonlisäverokanta muuttuisi 23 prosentista 24 prosenttiin, alennettu elintarvikkeiden verokanta nousisi 13 prosentista 14 prosenttiin ja 9 prosentin verokanta nousisi niin ikään prosentilla 10 prosenttiin. Lakien olisi tarkoitus tulla voimaan

heti ensi vuoden alusta 1.1.2013. Esitys käsitellään vuoden 2013 talousarvioesityksen yhteydessä. (HE 89/2012.)

*Arvonlisäverollinen myynti ja vähennettävä arvonlisävero*

Mikäli kaupan kohteena oleva tuote tai palvelu on jonkin muun kuin nollaverokannan alaista, on myynti arvonlisäverollista. Koska samasta hyödykkeestä tarvitsee maksaa arvonlisävero vain kerran, saa verovelvollinen vähentää toiselta verovelvolliselta ostamastaan hyödykkeestä arvonlisäveron pois. Hyödyke täytyy kuitenkin käyttää osana verollista liiketoimintaa vaihto- tai käyttöomaisuutena ynnä muulla tavoin. (Ruohola 2008.) Yrittäjän yksityiskäyttö tai arvonlisäverottomassa liiketoiminnassa käytetty osuus hyödykkeestä ei ole vähennyskelpoista. Myöskään työn ulkopuoliseen aikaan tarkoitettu kiinteistö ja siihen liittyvät tavarat, työmatkaan liittyvät kulut, edustusmenot eikä henkilöautot ja muut pääasiallisesti vapaa-ajan käyttöön tarkoitettut kulkuneuvot ole vähennyskelpoisia menoja. Kaikkien vähennettävien ostojen tositteet täytyy myös löytyä yrityksen kirjanpidosta. (Verohallinnon julkaisu 2011, 28.)

Arvonlisäverovelvollisen myyjän on Verohallinnon (2012) ohjeiden mukaan laskettava ja maksettava myynnistä kertyneet verot oma-aloitteisesti sekä tehtävä niistä kausiveroilmoitus Verohallinnolle. Suomen verolaki ulottuu niihin myynteihin, jotka tapahtuvat Suomen rajojen sisällä. Myös ulkomailta Suomeen myytäväksi tuodut tuotteet ovat arvonlisäverollisia. Samoin ne tuotteet ovat verollisia, jotka kulutetaan Suomessa ja palveluista suoritetaan vero siihen maahan, jossa palvelu myydään. (Joki-Korpela ym. 2012, 15.)

Rakennuslalla on käytössä käännetty verovelvollisuus. Koposen (2011, 128) mukaan se käytännössä se tarkoittaa sitä, että myyjän sijaan ostaja ilmoittaa ja maksaa arvonlisäveron rakennuspalvelun myynnistä. Myyjän on selvitettävä, täyttääkö ostaja käännetyn verovelvollisuuden kriteerit ja laskutettava palvelusta laskulla, johon ei ole merkitty verokantaa eikä veron määrää. Laskusta tulee käydä ilmi myös ostajan Y-tunnus ja tieto ostajan verovelvollisuudesta. Ostajalle rakennuspalvelu on vähennyskelpoista, myyjä saa vähentää ainoastaan rakennuspalveluun liittyvien hankintojen arvonlisäverot. Jotta käännettyä verovelvollisuutta voidaan soveltaa, täytyy palvelun olla arvonlisäverolain mukainen rakentamispalvelu ja ostajan on oltava elinkeinonharjoittaja, joka myy myös rakentamispalveluita (Käänteinen arvonlisävero 2004.) Näin

ollen loppuasiakkaalle rakentamispalvelun myyvä elinkeinonharjoittaja perii asiakkaalta arvonlisäveron palvelun hinnan mukana ja tilittää sen valtiolle.

Arvonlisäverotus poikkeaa hieman myös ulkomaankaupassa. Suomessa tapahtuvasta maahantuonnista ja Suomessa tapahtuvasta yhteisöhankinnasta tulee suorittaa myös arvonlisävero. Maahantuonti ja vienti tarkoittavat kauppaa EU:n ulkopuolella sijaitsevan valtion kanssa ja yhteisöhankinnoissa ja -myynneissä hyödykkeet tulevat toisesta EU – valtiosta. (Verohallinto 2011.) Yhteisöhankinnan vero maksetaan Suomessa ja se on vähennyskelpoista. Yhteisömyynnin kohdalla veron maksaa pääsääntöisesti ostaja ja myyntiin sovelletaan määränpäämaan arvonlisäverolakia. Tällöin suomalaiselle myyjälle myynti on arvonlisäverotonta. Yhteisökaupan molempien osapuolten on oltava elinkeinonharjoittajia ja myyjän on merkittävä laskuihin sekä myyjän että ostajan alv-numerot. Veron määrä ilmoitetaan kausiveroilmoituksessa erikseen siihen määrättyssä kohdassa. (Juanto & Saukko 2012, 141–142.)

Maahantuonnin kohdalla tuotteista maksetaan tullimaksu ja samalla peritään arvonlisävero. Arvonlisäveron määrä lasketaan kertomalla tullausarvo maahantuotuun hyödykkeeseen sovellettavalla verokannalla. Myydessään tuotteita eteenpäin, myynnin arvonlisävero on myyjälle vähennyskelpoista. (Björklund ym. 2010, 111 – 112.) Maahantuonti on verollista myös yksityishenkilöille. Vastaavasti vientituotteista ei tarvitse myyjän maksaa veroa. Ehtona on, että myyjä vastaa tavarankuljetuksesta ja tavara viedään EU:n ulkopuolelle.

### *Alarajahuojennus*

Vuonna 2004 arvonlisäverolakiin 14. lukuun 149. §:n lisättiin asteittainen verohuojennus, joka helpottaa verovelvollisuuden alarajan ylittämistä johtuvia seuraamuksia (Arvonlisäverolaki 1501/1993). Mikäli tilikauden eli 12 kuukauden liikevaihto on alle 8 500 euroa, ei elinkeinonharjoittaja ole arvonlisäverovelvollinen. Korkeimmillaan liikevaihto saa olla 22 500 euroa, jotta elinkeinonharjoittaja on oikeutettu alarajahuojennukseen. Liikevaihdon sijoituessa näiden rajojen väliin, yrityksellä on oikeus asteittain pienenevään huojennukseen. Huojennuksen suuruus lasketaan kaavasta:

$$\text{vero} = (\text{liikevaihto} - 8\,500) \times \text{vero} / 14\,000$$

Alarajahuojennuksen johdosta pienillä yrityksillä on pienempi kynnys laajentaa toimintaansa ja myös harmaan talouden toivotaan vähenevän huojennuksen myötä (Juanto & Saukko 2012, 25.)

Mikäli alarajahuojennukseen oikeutettu elinkeinonharjoittaja on merkitty arvonlisäverorekisteriin, ilmoitetaan ja maksetaan verot normaalisti. Verovelvollinen laskee itse huojennukseen oikeuttavan summan ja ilmoittaa sen kausiveroilmoituksella tapauksesta riippuen joko tilikauden viimeisenä tai kalenterivuoden viimeisenä kuukautena. Viimeiseltä kuukaudelta maksetaan ainoastaan tilitettävän arvonlisäveron ja huojennuksen erotus. Mikäli huojennus on veroa suurempi, palautetaan summa yrityksen verotilille ja sille maksetaan korkoa. Huojennusta on haettava viimeistään kolmen vuoden päästä tilikauden päättymisestä. Huojennus ei ole yhtiömuodosta riippuvainen. (Kallio ym. 2010, 727-732.)

### **2.2.2 Ennakonpidätys**

Ennakonpidätys on palkkatulosta maksettava vero, jonka työnantaja vähentää ja tilitää valtiolle. Ennakonpidätys pidätetään ja tilitetään sitä mukaa kun palkkaa saadaan. Vähennys suoritetaan verokortin mukaisten pidätysprosenttien mukaan. Ennakonpidätyksen alaiseksi palkaksi lasketaan rahapalkka lisineen, luontoisedut sekä muut veronalaiset edut (Kaari ym. 2012, 25).

Verokortissa on eri pidätysprosentit päätoimen tuloa ja sivutuloa varten. Työntekijät voivat myös halutessaan nostaa veroprocenttiaan, matalampaa veroprocenttia puolestaan täytyy hakea muutoslomakkeella verohallinnolta. Verohallinto (2011) ohjeistaa kotisivuillaan, että ennakonpidätyksen laskemisessa voidaan käyttää joko kausikohtaista tai kumulatiivista laskentatapaa.

Kausilaskennassa ennakonpidätys määräytyy tulorajojen mukaan. Tulorajat saadaan jakamalla palkansaajan arvioitu vuositulo luvuilla 12, 26, 52 ja 364, jolloin saadaan tulorajat kuukautta, kahta viikkoa, viikkoa ja päivää kohti. Mikäli työntekijän palkka ylittää tulorajan, peritään ennakonpidätys ylimenevästä osasta lisäprosentin mukaan. Kumulatiivisessa laskennassa uusi tulo lisätään työntekijän aikaisemmin samana vuonna ja saman verokortin voimassa ollessa saamiin palkkoihin ja kun kumulatiivi-

nen vuosituloraja täyttyy, peritään ennakonpidätys lisäprosentin suuruisena. (Verohallinto 2012.)

Työnantajat, joilla on säännöllisesti työntekijöitä, rekisteröidään Verohallinnon työnantajarekisteriin. Työnantajan on tilitettävä ennakonpidätys verohallinnolle sekä lähetettävä tiedot verohallinnolle kausiveroilmoituksella. Kausiveroilmoitus annetaan työnantajan ilmoitusjakson pituudesta riippuen joko kuukausittain tai neljännesvuosittain. Jos työnantajarekisterissä olevalla työnantajalla ei ole jonain kuukautena palkanmaksua, täytyy siitäkin ilmoittaa kausiveroilmoituksella. Mikäli työntekijöitä on verovuoden aikana vain yksi tai jos työsuhteet ovat alle vuoden kestoisia, ei rekisteröintiä vaadita. Tällöin kausiveroilmoitus annetaan ainoastaan niinä kuukausina kun palkkoja on maksettu. (Kaari ym. 2012, 134.) Lisäksi seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä on annettava vuosi-ilmoitus suorituksista. Ilmoituksella annetaan tiedot palkoista, ennakonpidätyksistä, luontoiseduista, kustannusten korvauksista sekä määritellyistä vähennystiedoista. (Kaari ym. 2006, 81.)

### **2.2.3 Sosiaaliturvamaksu ja muut työnantajamaksut**

Ennakonpidätyksen lisäksi työnantajasuorituksiin kuuluu sosiaaliturvamaksu, joka on ollut vuodesta 2010 asti yhtä kuin työnantajan osuus sairausvakuutusmaksusta. Työnantajan on maksettava sosiaaliturvamaksua, mikäli työntekijä on suomalaisen sosiaaliturvan piirissä. Työnantajan maksettavan sosiaaliturvamaksun määrä lasketaan maksettujen palkkojen perusteella. (Yritys-Suomi 2012.) Vuonna 2012 sosiaaliturvamaksu on 2,12 % vuoden 2012 aikana maksetuista palkoista. Sosiaaliturvamaksua maksetaan ainoastaan 16–67-vuotiaista työntekijöistä. Sosiaaliturvamaksu maksetaan ennakonpidätyksen kanssa verohallinnolle ja ilmoitetaan kausiveroilmoituslomakkeella. (Kaari ym. 2012, 110–112.)

Muita maksettavia sosiaalivakuutusmaksuja ovat eläkevakuutusmaksu, tapaturmavakuutusmaksu, työttömyysvakuutusmaksu ja työntekijän osuus sairausvakuutusmaksusta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012). Kaari ym. (2012, 112) mukaan eläkelaki velvoittaa työnantajaa vakuuttamaan työntekijät, jotka ovat iältään 18–67-vuotiaita ja joiden kuukausitulot ylittävät 54,08 euroa. Työnantajan osuus työeläkemaksusta eli TyEl – maksusta riippuu yrityksen koosta mutta keskimäärin se on 22,8 %. Alle 53-



vuotiaat työntekijät maksavat eläkemaksua 5,15 % ja yli 53-vuotiaat 6,5 %. Työnantaja pidättää ja tilittää myös työntekijän osuuden vakuutusyhtiölle.

Mikäli työnantajalla ei ole jatkuvasti ainuttakaan työntekijää ja määräaikaisen työntekijän kuuden kuukauden tulot ovat enintään 7746 euroa, ei työntekijästä tarvitse tehdä vakuutusmaksusopimusta vakuutusyhtiöön (Etera 2012). Tällainen tilapäinen työnantaja ilmoittaa tunnistetietonsa ja työntekijän tiedot valitsemaansa työeläkevakuutusyhtiöön ja maksaa palkkaan perustuvan työeläkevakuutusmaksun palkanmaksukuukautta seuraavan kuukauden 20. Päivänä. Tilapäisen työnantajan työeläkemaksun suuruus on 23,3 % palkkasummasta sisältäen sekä työntekijän että työnantajan osuudet. Yrittäjän eläkemaksun (Yel) suuruus riippuu vastaavasti työtulosta. (Kaari ym. 2012, 112–113.)

Mikäli työnantajalla on työntekijöitä vähintään 12 päivän verran vuodessa, on työntekijöille otettava tapaturmavakuutusmaksu. Vakuutusmaksun suuruus riippuu mm. palkoista, yrityksen koosta sekä työn sisältämistä riskeistä. Työntekijöiden ryhmähenkivakuutus ja työttömyysvakuutusmaksu peritään tällä hetkellä tapaturmavakuutuksen yhteydessä. (Yrittäjät 2010.) Sosiaali- ja terveysministeriön (2012) mukaan 10.10.2012 tuli kuitenkin voimaan laki, joka siirtää työttömyysvakuutusmaksun perimisen Työttömyysvakuutusrahastolle (TVR) maksujen perinnän ja valvonnan helpottamiseksi. Laki koskee vuoden työttömyysvakuutusmaksuja vuoden 2013 alusta eteenpäin.

Työnantajan osuus sairausvakuutusmaksusta eli 2,12 % suoritetaan sosiaaliturvamaksun yhteydessä. Sairausvakuutusmaksu koostuu sairaanhoitomaksusta ja päivärahamaksusta. Molemmat maksut sisältyvät työntekijän ennakonpidätysprosenttiin. Vuonna 2012 työntekijän maksettava sairaanhoitomaksu on 1,22 % ja päivärahamaksu 0,82 %, yhteensä työntekijän maksettava osa on siis 2,04 %. (Kaari ym. 2012, 115–117.)

### **2.3 Rekisterit ja muutosten ilmoittaminen**

Rekisterimerkinnät ovat julkisia ja tiedot löytyvät yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä (YTJ), joka on Verohallinnon ja Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämä tietokanta. Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä löytyy seuraavat rekisterit:

- kaupparekisteri
- säätiörekisteri
- arvonlisäverovelvollisten rekisteri
- enakkoperintärekisteri
- työnantajarekisteri

Järjestelmästä löytyy myös niiden yritysten ja yhteisöjen tiedot, joista on tehty perustamisilmoitus, mutta jotka eivät ole vielä missään rekistereissä. Tehtyään perustamisilmoituksen yritys saa oman yritys- ja yhteisötunnuksen eli Y-tunnuksen. (Koponen 2011, 308.)

Patentti- ja rekisterihallituksen (2012) verkkosivuilla selitetään kauppa- ja säätiörekisterien sisältöä. Kaupparekisteri on virallinen rekisteri yrityksistä sekä eräistä yhteisöistä, kuten asunto-osakeyhtiöistä. Suurin osa yrityksistä on velvollisia tekemään kaupparekisteri-ilmoituksen. Rekisterin tietoja voidaan käyttää yrityksen tietojen ja sopimuskumppaneiden tarkistamiseen ja se antaa yrityksen toiminimelle suojan. Rekisteröinti myös virallistaa esimerkiksi osakeyhtiöiden ja osuuskuntien syntymisen. Säätiö sisältää tiettyyn tarkoitukseen luovutettua varallisuutta, jonka käyttökohde on määriteltävä perustettaessa. Säätiörekisteri (2012) kattaa tällä hetkellä noin 2800 säätiön tiedot. Säätiön perustamiseen tarvitaan lupa Patentti- ja rekisterihallitukselta, minkä jälkeen se voidaan rekisteröidä.

Mikäli yritys harjoittaa arvonlisäverollista toimintaa, on yrityksen rekisteröidyttävä ennen liiketoiminnan aloittamista Verohallinnolle arvonlisäverovelvollisten rekisteriin. Juannon ym. (2012, 235) mukaan verovelvollinen merkitään rekisteriin siitä päivästä lukien, kun verollinen toiminta alkaa tai kun elinkeinonharjoittaja ryhtyy hankkimaan yritykselle vähennyskelpoisia hankintoja. Jos yritys käy kauppaa muissa EU-maissa olevien yritysten kanssa, tarvitsee yritys arvonlisäverotunnisteen. Tunnus muodostuu maakoodista ja Y-tunnuksesta. Jos yrityksen Y-tunnus on 0123456-7, on alv-numero tällöin FI01234567. Kun verollinen liiketoiminta päättyy, yritys poistetaan rekisteristä. (Koponen 2011, 312.)

Verohallinnon ylläpitämään enakkoperintärekisteriin voidaan merkitä yrittäjät kaikista yhtiömuodoista, maanviljelijät, muun tulonhankkimistoiminnan harjoittajat ja tekijänoikeuskorvausten saajat. Rekisteröinti vaatii tulonhankkimistoiminnan harjoitta-

mista, joskaan toiminnan ei tarvitse olla jatkuvaa. Uusi yritys voi rekisteröityä yrityksen perustamisilmoituksella ja jos yrityksellä on jo ennestään Y-tunnus, rekisteröinti tapahtuu muutosilmoituksella. Rekisteriin liittyminen ei ole yritystoiminnan kannalta pakollista ja voimassaoloaika on kerrallaan enintään vuoden. (Kaari ym. 2012, 122.) Mikäli yritys tai yrittäjä saa maksun työsuorituksesta mutta ei ole ennakoperintärekisterissä, täytyy korvauksen maksajan toimittaa ennakonpidätys tulosta. Muutoin yritysten välinen toiminta katsottaisiin myynniksi. (Koponen 2011, 309.)

Säännöllisesti palkkaa maksavat työnantajat merkitään työnantajarekisteriin. Työnantaja tulkitaan säännölliseksi palkanmaksajaksi kun vakituisia työntekijöitä on vähintään kaksi tai kun tilapäisiä työntekijöitä on vähintään kuusi kalenterivuoden aikana. Työnantajasuoritusten määrä ilmoitetaan yleensä kuukausittain Verohallinnolle kuusi-ilmoituksella. (Verohallinto 2011.)

### **3 VEROTILIJÄRJESTELMÄ**

Verotili on Verohallinnon ylläpitämä palvelu, jonne kootaan tiedot oma-aloitteisesti maksettavista veroista ja muista maksuista. Veronmaksajakohtaisella verotilillä pidetään siis kirjaa verotapahtumista. Verkossa toimivasta Verotili-palvelusta voi itse helposti seurata omaa verotiliään. (Verohallinto 2012.) Verotilipalvelu otettiin käyttöön vuonna 2010, jotta yrittäjien ja Verohallinnon välinen ilmoittaminen ja rahaliikenne helpottuisivat, yrittäjillä olisi saatavilla reaaliaikaista tietoa verotilanteestaan, asiakkaiden yhteydenottotarpeet Verohallinnolle vähenisivät ja Verohallinnon tuottavuus paranisi (Verohallinnon julkaisu 2009, 4).

Nykyisin käytössä olevassa verotilin ensimmäisessä vaiheessa mukana ovat kaikki oma-aloitteiset verot lukuun ottamatta varainsiirtoveroa ja ennakon täydennysmaksua. Yrittäjät voivat käyttää verotilipalvelua verkossa verkkopankin tavoin. (Suomen Yrittäjät 2012.) Verohallinnon kotisivuilla kerrotaan verotilin tarjoamista palveluista, joita ovat mm. tilitapahtuma- ja saldotiedot, ilmoitusten antaminen, verotiliotteiden tulostaminen, palautusten ajankohdan sekä palautusrajan asettaminen sekä verotiliviitteen hakeminen (Verohallinto 2012).

### 3.1 Ilmoittaminen ja maksaminen

Kun yritys on rekisteröitynyt Suomessa arvonlisäverovelvolliseksi, perustaa Verohallinto verovelvolliselle verotilin. Yrittäjä on velvollinen seuraamaan verotilinsä tilannetta joko verkossa tai ottamalla yhteyttä Verohallintoon. Verotilipalvelusta yrittäjä voi edelleen tilata paperisen verotiliotteen itselleen. Verotililtä löytyy myös verovelvollisen verotukseen, maksamiseen ja perintään liittyviä tietoja. (Björklund ym. 2010, 246.)

Verotilin myötä kausiveroilmoitukset tulee antaa pääasiassa sähköisesti Verohallinnolle. Kausiveroilmoituksen antaminen koskee arvonlisäverovelvollisia, säännöllisesti palkkaa maksavia työnantajia ja vakuutusmaksuverovelvollisia. Muita oma-aloitteisia veroja maksavien täytyy tehdä kausiveroilmoitus silloin, kun he ovat pidättäneet ennakonpidätystä tai lähdeveroa tulostaan. (Verohallinto 2010.) Eri verolakien mukaan laskettavat verot ilmoitetaan edelleenkin erillisinä mutta nyt jokaisella verovelvollisella on yksi asiakaskohtainen viite, jolla maksetaan kaikki maksut verotilille. Veronmaksaja ei voi siis valita minkä suorituksen hän maksaa, vaan verottaja kohdistaa maksetun maksun lain mukaisessa järjestyksessä vanhimmasta maksamattomasta verosta alkaen. Verotililtä asiakas voi seurata, kuinka hänen maksunsa on kohdistettu. (Verohallinto 2012.)

Pääasiassa kausiveroilmoitus on annettava kuukausittain. Mikäli yritys on kuitenkin oikeutettu pidennettyyn ilmoitus- ja maksujaksoon, on ilmoitus tehtävä neljännesvuosittain tai kalenterivuositteittain. Vuosimenettelyyn oikeutetun yrityksen liikevaihto saa olla korkeintaan 25 000 euroa ja kolmen kuukauden välein annettavaan kausiveroilmoitukseen vaaditaan 25 001 – 50 000 euron liikevaihto. Ehtona on myös se, että yritys on joko arvonlisäverovelvollisten rekisterissä tai työnantajarekisterissä. (Verohallinto 2010.)

Kuukausi- ja neljännesvuosimenettelyssä kausiveroilmoituksen antamisen eräpäivä on 12. päivä, mikäli ilmoitus annetaan verotilin kautta sähköisesti. Ilmoitus on annettava noin puolitoista kuukautta kohdekauden loppumisen jälkeen eli esimerkiksi ilmoitus tammikuun veroista on annettava Verohallinnolle viimeistään maaliskuun 12. päivä. Verojen maksamisen eräpäivä on kausiveroilmoituksen antamispäivän kanssa sama eli 12. päivä. (Verohallinto 2011.) Verohallinnon kotisivuilta löytyvä maksuohje (kuva 1)

selkeyttää maksutapahtuman kulkua. Paperisen ilmoituksen tulee olla Verohallinnossa samalla periaatteella kuin sähköinenkin mutta jo 7. päivä. Vuosi-ilmoituksen antavan verovelvollisen tulee toimittaa kausiveroilmoitus, joko sähköinen tai paperinen, seuraavan vuoden helmikuun loppuun mennessä. (Verohallinto 2012.)

Kotimaan myynneistä verot ilmoitetaan kausiveroilmoituksessa verokannoittain. Myyntien veroihin lisätään myös niiden käännetyn verovelvollisuuden verojen määrät, joille ei ole omaa kohtaa kausiveroilmoituslomakkeella. Tällaisia ovat esimerkiksi ostot EU:n ulkopuolelta. Vähennettävät verot – kohdassa ilmoitetaan kaikki kauden vähennykseen oikeuttavat verot. (Björklund ym. 2010, 249.) Verohallinto ohjeistaa, miten toimia jos yrityksellä ei ole verollista toimintaa ilmoitusjakson aikana. Jos yritys on kuitenkin kyseisessä rekisterissä, annetaan ”ei toimintaa” - ilmoitus. Tämän ns. nollailmoituksen voi antaa enintään kuudeksi kuukaudeksi tai kahdeksi vuosineljänneksi eteenpäin. Mikäli ilmoitettavan veron maksaminen päättyy kokonaan, on siitä tehtävä lopettamisilmoitus. (Verohallinto 2012)

The image shows a screenshot of the Finnish tax payment system (Verotili) interface. The interface is in Finnish and includes several tabs at the top: "Uusi maksu", "Siirto omalle tilille", "SEPA-maksu", "Ulkomaan-maksu", "e-lasku", and "Maksu-pohjat". The main form contains fields for "Saajan tilinumero", "Saajan nimi", "Tilioteteksti", "Maksetaan tililtä", "Maksajan nimi", "Eräpäivä", and "Maksun määrä". There are also fields for "Viesti maksun saajalle" and "Viesti maksajan tiliotteelle". Annotations with arrows point to specific parts of the form:

- An arrow points from the "Saajan tilinumero" field to a box containing the text: **Verotilimaksuja varten Verohallinnon tili kussakin valtion tilipankissa**.
- An arrow points from the "Viesti maksun saajalle" field to a box containing the text: **Viestitietoja ei voi antaa**.
- An arrow points from the "Viesti maksajan tiliotteelle" field to a box containing the text: **Asiakaskohtainen ja pysyvä viite**.
- An arrow points from the "Eräpäivä" field to a box containing the text: **Eräpäivä on kuukauden 12 pv. = yleinen eräpäivä,** with a note below: **Huom. Kalenteri vuosi menettelyssä olevien arvonlisäveron eräpäivä on helmikuun 28. päivä**.

**KUVA 1. Maksuohjeet verotilille**

Verotilille tehdyt ilmoitukset täytyy viipymättä korjata, mikäli ilmoituksenantaja huomaa niissä virheitä. Jos veroa on ilmoitettu liian vähän tai palautukseen oikeuttavaa veroa liikaa, täytyy tehdä lisäilmoitus. Lisäilmoituksella ilmoitetaan ainoastaan muutoksen määrät, joka saadaan laskemalla oikea summa vähennettynä aiemmin ilmoitetulla väärällä summalla. Jos maksettavaa veroa taas on ilmoitettu liian paljon tai palautukseen oikeuttavaa veroa liian vähän on lisäilmoituksen tekemisen lisäksi vaihtoehtona ottaa virheen määrä huomioon myöhemmissä kausiveroilmoituksissa. Virhe täytyy kuitenkin tällöin huomata ennen kuin tilikauden viimeinen kausiveroilmoitus on annettu, muutoin tulee antaa lisäilmoitus viimeiselle kohdekaudelle. (Verohallinto 2009.)

### **3.2 Hyvitykset ja velvoitteet**

Velvoite tarkoittaa Verohallinnon saatavaa eli verovelvollisen velkaa Verohallinnolle. Yleensä velvoitteet ovat maksettavia veroja tai muita maksuja, kuten viivästyskorkoja. Kausiveroilmoituksella ilmoitetaan kohdekauden maksettavat verot, josta tiedot siirretään verotilille. Näin verotilille syntyy velvoitteita. Kun verovelvollinen suorittaa maksun, summa merkitään verotilille. Verotililtä näkyy, kuinka maksettu summa on kohdistettu velvoitteiden suoritukseksi. (Myrsky ym. 2011, 86–87.)

Jos verotilillä on velvoitteita, joita ei ole maksettu eräpäivään mennessä, Verohallinto perii saatavistaan viivästyskorkoa. Viivästyskorkoa lasketaan verolle sen eräpäivästä maksun suorituspäivään (Viivästysseuraamukset 1.1.2012 alkaen 2011). Verohallinnon mukaan vuonna 2012 viivästyskorko on ollut 8,5 %. Viivästyskorot eivät ole vähennyskelpoisia tuloverotuksessa. (Verotilin korot ja myöhästymismaksu 2012.) Verotililain 8. luvun 32. §:n mukaan viivästyskorko muodostuu kalenterivuotta edeltävän puolivuotiskauden viitekorosta, johon lisätään 7 prosenttiyksikköä (Verotililaki 604/2009).

Verohallinto lähettää velalliselle kaksi huomautusta maksamattomasta velvoitteesta, jonka jälkeen kolmas ilmoitus kertoo siirrosta perintään. Perintään siirrettäessä velvoitteet poistetaan verotililtä. Verotilin velat ovat suoraan ulosottokelpoisia mutta ne lähetetään perittäväksi ja julkaistavaksi vasta kahden viikon päästä velvoitteiden tiedoksiannosta. (Koponen 2011, 218.) Kuten verotililain 8. luvun 33. § ohjeistaa, veroti-

liltä poistettu maksu sekä kertyneet viivästyskorot ja veronlisäys kasvavat perintään siirron jälkeenkin viivekorkoa aina maksamiseen asti (Verotililaki 604/2009).

Hyvitys tarkoittaa puolestaan verovelvollisen suorittamaa maksua Verohallinnolle sekä hyvityskorkoja ja muita maksuja, jotka luetaan Verohallinnossa verovelvollisen hyväksi. Myös verojen palautukset lasketaan hyvityksiksi. Käytännössä siis verotilille syntyvät velvoitteet kuitataan maksetuilla tai muuten ansaituilla hyvityksillä. (Myrsky ym. 2011, 86–87.)

Verotilille saattaa kertyä palautettavaa veroa tai muita maksuja. Verotilin palautukset palautetaan veronmaksajalle heti käsittelyn jälkeen. Asiakkaan itse maksamat liika-suoritukset taas säilytetään verotilillä tulevia velvoitteita varten. Ne palautetaan ainoastaan asiakkaan pyynnöstä. Pienin takaisin maksettava summa on 20 euroa. Mikäli veronmaksajalla on verotilillä maksamattomia suorituksia tai verotilin ulkopuolisia velkoja, kuten ennakoveroja, käytetään liika-suoritukset ja hyvitykset niihin. (Verohallinto 2012.)

Verotilin oletuksena on, että palautukset palautetaan automaattisesti heti käsittelyn jälkeen. Oletusta voi kuitenkin muuttaa. Palautusajankohtaa on mahdollista muuttaa, jolloin palautukset voi jättää verotilille odottamaan tulevia maksettavia velvoitteita. Tällöin voidaan valita palautus ilmoituspäivää seuraavan eräpäivän jälkeen, jolloin palautukset odottavat siis verotilillä asiakkaan ilmoituspäivää seuraavaan yleiseen eräpäivään asti. Sen jälkeen palautukset palautetaan, jos erääntyvien velvoitteiden jälkeen palautettavaa vielä jää. Vaihtoehtona on myös jättää palautus verotilille odottamaan tulevia velvoitteita. Tällöin hyvitystä ei palauteta vaan se kohdistetaan kokonaisuudessaan tuleviin maksuihin. (Verohallinto 2012.)

Verotilille voidaan asettaa myös palautusraja. Palautusraja määrää verotilillä säilytetävän palautuksen määrän ja ainoastaan rajan ylittävä osa palautetaan veronmaksajalle. Tämä toiminto vähentää edestakaista rahaliikennettä verottajan ja verovelvollisen välillä. Verotilille jäävälle summalle maksetaan korkolain mukaista hyvityskorkoa. Palautukset maksetaan asiakkaan Verohallinnolle ilmoittamalle pankkitilille tai tili-numeron puuttuessa maksuosoituksena pankin välityksellä. (Myrsky ym. 2011, 88.)

Verotiliohjeissa kerrotaan, kuinka Verohallinto maksaa hyvityskorkoa käyttämättä oleville verotilin hyvityksille. Hyvityskorko ei ole kuitenkaan veronalaista tuloa. Vuonna 2012 hyvityskorko on ollut 0,5 %. (Verotili 2012.) Verotililain 8. luvun 31. §:n mukaan hyvityskorkoa maksetaan siitä päivästä lähtien, jolloin maksu on saapunut Verohallinnolle ja siihen päivään asti, jolloin maksu käytetään hyvitykseksi tai palautetaan veronmaksajalle. Hyvityskorko määräytyy kalenterivuotta edeltävän puolivuotiskauden viitekoron mukaan, josta vähennetään kaksi prosenttiyksikköä. Hyvityskorko on aina kuitenkin vähintään 0,5 %. (Verotililaki 604/2009.)

### 3.3 Verotiliote

Kun verotilitapahtumat, eli velvoitteet ja hyvitykset, on kirjattu verotilille, ne täsmätään Verohallinnossa. Mikäli erotusta syntyy, merkitään se verotilille joko velaksi tai saatavaksi. Kuten Björklund ym. (2010, 246) kertovat, täsmäyksen toimenpiteistä muodostetaan verotiliote, joka annetaan verovelvollisen käytettäväksi. Verotiliotteeseen merkitään seuraavat tiedot Verotililain 2. luvun 5. §:n mukaisesti:

- Täsmäyspäivän tilin saldo sekä kaikki edellisen täsmäyspäivän jälkeiset tapahtumat
- erääntyneet maksut ja niistä suoritettava summa
- käyttämättä olevat hyvitykset
- verotililtä palautettava määrä

Tiliotteelta löytyy myös tilitapahtumiin ja Verohallinnon päätöksiin liittyviä perusteita ja tietoja sekä Verohallinnon yhteystiedot ja yrittäjän verotilin viitenumero. (Verotililaki 604/2009.)

Verotilin täsmäys tehdään noin kahdeksan päivän kuluessa yleisestä eräpäivästä (Björklund ym. 2010, 246). Näin ollen verotili on täsmätty nykyisen maksupäivän voimassa ollessa viimeistään kuukauden 20. päivä. Verotilillä verotiliote näkyy viimeistään kymmenen päivän päästä yleisestä eräpäivästä eli kuukauden 22. päivänä. Verotilipalvelussa tiliotteet säilytetään kolme vuotta. (Tilikeskus-Yhtiöt 2011.) Verotiliote on luettavissa helposti verotilipalvelussa. Verotilin tapahtumista luodaan kuukausittain verotiliote, mikäli verotilillä on kuukauden aikana ollut tapahtumia. Jos verotilillä ei ole tapahtumia mutta verotilillä on saldoa, verotiliote toimitetaan vähin-



tään kerran vuodessa. Paperinen verotiliote on mahdollista tilata myös verotilipalvelusta omia tietoja muuttamalla. Paperisella tiliotteella seurantajakso alkaa aina täsmäyksen jälkeen ja päättyy ennen seuraavaa täsmäystä. (Lönnerth 2009, 7.)

Verotilin saldon seuraaminen on tärkeää kuukausittain. Verotilin saldon tulisi olla vähintään nolla, jolloin kaikki velvoitteet on maksettu. Mikäli miinussaldo johtuu vielä käsittelyvaiheessa olevasta negatiivisesta arvonlisäverosta, ei jatkotoimenpiteitä tarvita. Muulloin verotilille tulee tehdä miinussaldon suuruinen suoritus omalla verotiliviitteellä. Nollan ylittävä mutta palautusrajan alittava saldo verotilillä voi jäädä odottamaan tulevia maksuja ja kasvamaan korkoa. (Mäkinen 2010.)

Maksamattomista veroista huomautetaan erikseen verotiliotteella. Huomautus sisältää maksamattoman veron saldon sekä seuraavaan yleiseen eräpäivään asti lasketun viivästyskoron. Huomautus lähetetään kaksi kertaa, jonka jälkeen saatavat siirretään perintään. (Verohallinto 2012.) Maksamattomat verot ovat suoraan ulosottokelpoisia mutta ne lähetetään perittäväksi vasta kahden viikon kuluttua velkojen tiedoksiannosta asiakkaalle (Koponen 2011, 218).

Verotilipalvelusta löytyy myös saldolaskuri. Saldolaskurin avulla voidaan helposti itse laskea, paljonko verotilillä on palautettavaa saldoa tai paljonko verotilille täytyy maksaa. Maksamattomien ja liikaa maksettujen suoritusten lisäksi saldolaskuri laskee viivästyskorot ja korkotuotot valittuun päivään saakka. Laskuriin palautus- tai maksupäiväksi voidaan valita nykyinen päivä tai joku 30 seuraavasta päivästä. (Verohallinto 2012.)

### **3.4 Katso-tunniste**

Verotilipalvelussa käytetään Katso-tunnistemenetelmää. Katso-tunnisteen avulla yritykset voivat kirjautua viranomaisten ylläpitämiin sähköisiin palveluihin, kuten Verohallinto, Kela ja Tulli. Katso-tunniste on maksuton mutta sen saa ainoastaan henkilö, jolla on kaupparekisteriotteen mukaan nimenkirjoitusoikeus eli oikeus toimia yrityksen puolesta. Tällaisia henkilöitä voi olla useitakin. Pääkäyttäjän lisäksi Katso-alitunnisteita rajoitetuilla oikeuksilla voidaan luoda esimerkiksi työntekijöille. (Verohallinto 2012.) Verohallintolain 1. luvun 2. § kuvaa Katso-tunnisteen sähköiseksi tunnistus-

palveluksi, jonka avulla julkista tehtävää hoitava voi tunnistaa organisaation ja sitä edustavan henkilön (Verohallintolaki 503/2010).

Katso-järjestelmässä on erilaisia rooleja käyttäjien mukaan. Edellä mainittu pääkäyttäjä on oikeutettu toimimaan kaikissa tilanteissa ja pitää sisällään kaikkien muidenkin roolien oikeudet. Rinnakkaispääkäyttäjällä on samat oikeudet kuin pääkäyttäjällä mutta ainoastaan pääkäyttäjä pystyy myöntämään rinnakkaispääkäyttäjän roolin. Työntekijän oikeuksilla pystyy käyttämään asiointipalvelua ja toimimaan yrityksen puolesta. Olemassa on myös KATSO-kaikki rooli, joka pitää sisällään kaikki muut roolit paitsi pääkäyttäjän roolin ja joka annetaan uutta valtuutusta myönnettäessä. (Verohallinto 2012.)

Katso-tunnisteen avulla esimerkiksi tilitoimisto voidaan valtuuttaa hoitamaan yrityksen asioita. Valtuutus tilitoimistolle tehdään Katso-palvelussa jos yrityksellä on jo käytössä oleva Katso-tunniste. Mikäli tunnistetta ei vielä ole, voi asianhoitaja luoda sähköisen asioinnin valtakirjan Katso-palvelussa, jonka jälkeen asiakasyrityksen on se hyväksyttävä valtuutuksen syntymiseksi. Asianhoitaja tarvitsee siis Katso-tunnisteen ja valtuutuksen tunnisteen käyttöön voidakseen antaa sähköisiä ilmoituksia yrityksen puolesta. (Verohallinnon julkaisu 2012.)

Tällä hetkellä Katso-tunnisteen saamiseksi yrityksellä täytyy olla suomalainen y-tunnus. Myös pääkäyttäjäyden luomiseksi vaaditaan nimenkirjoitusoikeudelliselta vastuuhenkilöltä suomalainen henkilötunnus. Ulkomaalaisen henkilön suomalaisen y-tunnuksen omaavalle yritykselle voidaan luoda Katso-tunniste sillä ehdolla, että yrityksellä on asianhoitaja (esimerkiksi tilitoimisto). Muutama poikkeus on myös tehty Katso-tunnisteen saamiseksi ulkomaalaiselle. (Heiliö 2011, 5.) Vuonna 2013 ulkomaalaisten Katso-tunnisteen saamiseen on tulossa kehitystä. Sen myötä Katso-tunniste voidaan perustaa myös suomalaiselle yritykselle, jolla on ulkomaalaiset nimenkirjoittajat ja ulkomaalaiselle yritykselle, jonka nimenkirjoittajat voivat olla joko suomalaisia tai ulkomaalaisia. (Verohallinto 2012.)

Verohallinnon Katso-rooleja ovat mm seuraavat:

- arvonnlisävero
- kausiveroilmoittaja

- tuloveroilmoittaja
- työnantajasuoritukset
- verotili

Verotili-roolin avulla pystytään käyttämään Verohallinnon verotilipalvelua. Rooli oikeuttaa antamaan palvelussa kausiveroilmoituksia ja arvonnalisäveron yhteenvedoilmoituksia. (Verohallinto 2012.) Koska verotilipalvelu sisältää paljon salassa pidettävää tietoa yrityksestä ja kausiveroilmoitus vaatii allekirjoituksen, tarvitaan verotilin käyttöön ns. vahva Katso-tunniste. Vahva Katso-tunniste sisältää käyttäjätunnuksen, salasanan sekä kertakäyttösalasanan. (Verohallinto 2011.)

### **3.5 Verotilin vaikutus kirjanpitoon**

Verotilipalvelun syntyminen aiheutti muutoksia myös kirjanpitäjien työhön. Verotilin tarkoitus on yksinkertaistaa veroliikennettä Verohallinnon ja yrittäjien välillä mutta uudenlainen verojen maksutapa on tuonut mukanaan myös haasteita tapahtumien kirjaamiseen kirjanpidossa. Nyt verojen kirjaamiseen vaikuttavat entistä enemmän yrityksen yhtiömuoto ja yrittäjien veroasioiden hoito.

#### **3.5.1 Kirjaamistavat**

Käytännössä kirjanpidossa on nyt verotilin käyttöönoton jälkeen kaksi kirjaustapaa. Toinen vaihtoehto on jatkaa kuten ennenkin ja toinen vaihtoehto on ottaa uusi verotili osaksi kirjanpitoa. Toiset kirjanpitäjät suosivat ensimmäistä, toiset taas toista tapaa. Monet käyttävät taas molempia tapoja eri yritysten tarpeen mukaan.

Mikäli jatketaan kirjaamista samalla tavalla kuin aikaisemminkin, ei verotiliä tarvitse ottaa juuri ollenkaan osaksi kirjanpitoa. Kausiveroilmoitukset voidaan lähettää edelleen erikseen Verohallintoon, jolloin arvonnalisäverovelka ja työnantajasuoritusten laskut eivät sekoitu ja verovelvollinen voi myös maksaa maksut erikseen. Maksuissa käytetään kuitenkin samaa viitenumeroa, joten verotilillä kaikki suoritukset ovat samassa paikassa. Tämä mahdollistaa sen, että negatiivinen arvonnalisävero voidaan vähentää jo esimerkiksi palkanmaksusta aiheutuneista veroista eikä maksua tarvitse turhaan maksaa verotilille, josta se palautettaisiin takaisin. (Lindfors 2010.)

Vanhan tavan mukaan siis arvonlisäverosta, sosiaaliturvamaksusta ja ennakonpidätyksestä syntyvät velat kirjataan kukin omille tileillään ja kun kirjanpidon mukaan niistä saadaan maksu, kirjataan velat velkatileiltä pois. Tämä tapa sopii erityisesti veronsa ajallaan maksaville yrityksille, joiden verotilin saldo pysyy lähes jatkuvasti nollana. Mikäli yrityksellä on paljon verovelkoja ja niiden myötä korkokuluja tai jopa korkotuloja, vaikeuttaa se hieman kirjausta. Korot on mahdollista kirjata joko niitä varten perustetulle ”verotilin selvittelyt” tilille tai suoraan kulu- ja tulotileille. (Mäkinen 2009.)

Mikäli verotili halutaan ottaa osaksi kirjanpitoa, täytyy kirjanpitoon lisätä ”verotilitapahtumat” tili. Oma-aloitteisesti maksettavat verovelat on kirjattu omille velkatileilleen kuten ennenkin mutta nyt ne siirretään veroilmoituksen jälkeen ”verotilitapahtumat” tilille. Verovelvollisen suoritukset kirjataan pois ”verotilitapahtumat” tililtä verotiliotteen mukaan, jolloin saadaan kirjanpito täsmäämään verotilin tapahtumiin. (Juusela 2009, 32.)

Tämä tapa auttaa ymmärtämään verottajan logiikkaa kohdistaa suoritukset vanhimmista veloista alkaen. Näin saadaan helposti myös korot kirjattua oikein ja verotiliin tulee perehdyttyä säännöllisesti. ”Verotilitapahtumat” tilin mukanaolo kirjanpidossa saattaa teettää hiukan lisätyötä mutta se selkeyttää etenkin sellaisten asiakkaiden kirjanpitoa, joilla verojen maksaminen ei ole täsmällistä. Lindfors kertoo (2010) Taloushallintoliiton suosittavan uuden ”verotilitapahtumat” tilin perustamista, jota suositellaan myös Verohallinnon ohjeistuksessa.

Myös tilikarttoja on täytynyt päivittää verotilin käyttöönoton myötä. Käännetty verovelvollisuus aiheuttaa uusien tilien tarvetta, sillä ne täytyy näkyä eriteltynä kausiveroilmoituksessa. Muista EU-maista ostetuista tai muille EU-maille myydyistä palveluista ja tavaroista maksetaan arvonlisävero käänteisesti. Tällöin kirjanpidosta tulee löytyä tilit ”palveluiden myynti muihin EU-maihin”, ”palveluiden osto muista EU-maista” sekä ”vero palveluostoista muista EU-maista”. (Lindfors 2010.) Samoin rakennuspalveluiden käänteinen arvonlisäverotus vaatii omat tilinsä. Kausiveroilmoituksessa tulee näkyä rakennuspalveluiden myynnit, rakennuspalveluiden ostot ja vero rakennuspalveluiden ostoista. (Heiskala 2011, 22.)

### 3.5.2 Verotilin ongelmat

Verotilin myötä tulleet muutokset ovat aiheuttaneet ongelmia niin yrityksille kuin yritysten asioita hoitaville tilitoimistoillekin. Jos yrittäjillä on vaikeuksia hoitaa verovelvollisuuteensa liittyviä toimia, vaikeuttaa se yleensä ketjureaktion lailla myös tilitoimistossa tehtävää työtä. Suurimmat ongelmat esiintyivät heti verotilin käyttöönoton jälkeen vuonna 2010 mutta edelleenkin käyttö on monille vaikeaa.

Yksi suurimmista vaikeuksista verotilillä on sen tapahtumien ja maksujen kohdistamisen ymmärtäminen. Yrittäjä ei voi enää itse päättää minkä maksun hän suorituksellaan kuittaa. Pääsääntönä Verotililain 5. luvun 20. §:n mukaan on se, että mikäli velvoitteita on enemmän kuin hyvityksiä, velvoitteet kuitataan päivämääräjärjestyksessä vanhimmasta uusimpaan. Velvoitteiden järjestyksen määrää Verotililain 11. §:ssä määritetyt eräpäivät. Mikäli suoritettavia velvoitteita on samalla eräpäivällä useita, on suoritusjärjestys seuraava:

1. ennakonpidätykset korkoineen
2. sosiaaliturvamaksut korkoineen
3. arvonlisävero korkoineen
4. laiminlyöntimaksut
5. takaisin perittävät hyvitykset

Kaikista suoritettavista maksuista kohdistetaan ennen varsinaista veroa viivästyskorot ja veronlisäykset. (Verotililaki 604/2009.)

Katso-tunniste on mielletty yrittäjien keskuudessa vaikeaksi ja etenkin valtuutuksen tekeminen on monimutkainen prosessi, jota yrittäjä itse ei usein osaa hoitaa. Tämä taas lisää esimerkiksi tilitoimiston työmäärää. Mikäli yrittäjällä ei itsellään ole Katso-tunnistetta, voi hän valtuuttaa asianhoitajan sähköisen asioinnin valtakirjalla. Sähköisen asioinnin valtakirja luodaan Katso-verkkopalvelussa, johon merkitään päämiehen tiedot, mahdollisesti voimassaoloaika, valitaan palveluntarjoajan roolit ja merkitään asianhoitajan tiedot. Tämän jälkeen päämiehen tulee hyväksyä valtakirja, jonka jälkeen vielä viranomainen tarkistaa asianhoitajan sopivuuden. Päätös hyväksymisestä tulee sähköpostitse. (Yritys tunnistus 2010.)

Viivästysmaksut aiheuttavat päänvaivaa niin yrittäjille kuin kirjanpitäjillekin. Verotililain 3. luvun 10. §:n mukaan myöhässä ilmoitetun veron vuotuinen korkokanta on 20 prosenttia mutta vähintään viisi euroa. Viiden euron maksu peritään myös myöhässä lähetetystä nollaveroilmoituksesta. (Verotililaki 604/2009.) Myös myöhästymisestä perittävä 20 prosentin korkokanta on melko suuri eikä yrittäjille anneta anteeksi yhtäkään virheilmoitusta huolimatta siitä, että virheilmoitus korjattaisiin oma-aloitteisesti (Veronmaksajat 2012).

## **4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakasyritysten verotietoutta sekä luoda vaihtoehtoja tehokkaamman verojen hoidon saavuttamiseksi. Erityisesti haluttiin tutkia verotilin käyttöaktiivisuutta yrittäjien keskuudessa ja heidän nykyistä yleistietoaan yritysverotukseen liittyvissä asioissa. Toinen keskeinen tutkimuksen ongelma oli selvittää asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia tilitoimiston veroasioiden raportoinnista. Asiakaskyselyn avulla haluttiin löytää ideoita toiminnan kehittämiseen ja kartoittaa, minkälaista tukea asiakkaat kaipaavat veroasioidensa hoitoon. Tässä luvussa esitellään toimeksiantaja, tutkimusmenetelmät sekä tutkimusaineiston hankinta- ja analysointitavat.

### **4.1 Merokas Ky**

Merokas Ky on Ilmo Sjöbergin ja Ari Aartolan perustama tilitoimistoalan yritys, joka aloitti toimintansa vuonna 1978. Vuodesta 1981 lähtien Merokas Ky on ollut Kirjanpito- ja tilitoimistojen Liiton auktorisoima tilitoimisto. Yrityksen palveluihin kuuluvat mm. kirjanpito, palkanlaskenta, laskutus, tilinpäätökset sekä maksatus- ja taloushallinnon kokonaispalvelut. Asiakasyrityksille pyritään tarjoamaan kokonaisvaltaista palvelua aina yrityksen perustamisesta yhtiömuodon tai sukupolven vaihdoksiin. Lisäksi asiakkaille tarjotaan konsultointia esimerkiksi verotukseen ja yrityskauppoihin liittyen. (Merokas Ky 2012.)

Merokas Ky:llä on toimistot tällä hetkellä Espoossa, Mikkeliissä ja Tervakoskella. Toimialue on siis laaja. Espoossa hoidetaan asiakkaita pääkaupunkiseudulta, Mikkeliissä Savon alueelta ja Tervakoskella Hämeenlinna-Riihimäki akselilta. Myös asia-

kasyrytykset ovat yhtä monimuotoisia. Suurin osa asiakkaista on pienehköjä, sillä pienellä tilitoimistolla resurssit ovat rajalliset. Yrityksiä on kuitenkin kaikista yhtiömuodoista, pienistä yksityisistä toiminimistä pörssiyhtiöihin, ja asiakkaita on monipuolisesti erilaisista toimialoista. Yrittäjien lisäksi Merokas Ky työllistää tällä hetkellä 9 henkilöä; Mikkeliissä on kaksi, Espoossa viisi ja Tervakoskella kaksi kokoaikaista työntekijää. Lisäksi yrityksessä työskentelee muutamia osa-aikaisia työntekijöitä ja harjoittelijoita.

Suoritin Merokkaassa syventävän harjoittelun, jonka jälkeen jäin yritykseen töihin. Vähitellen ajatus opinnäytetyön sisällöstä alkoi myös kehittyä. Yritysten kirjanpitoon tutustuttuani huomasin monella yrityksellä olevan ongelmia veroasioiden hoitamisessa, mikä hankaloitti suuresti myös kirjanpitäjän työtä. Monet asiakkaat pyysivät usein myös apua veroasioiden ymmärtämiseksi. Esimieheni kanssa ryhdyimme pohtimaan aihetta ja muokkaamaan näkökulmia. Nykyiseksi muokkaantunut aihe tuntui sopivalta kaikille osapuolille; se on avuksi yrittäjille, se auttaa tilitoimistoa kehittämään palveluitaan ja syventävä verotieto on hyödyksi myös itselleni tulevilla urallani.

Tutkimuksen avulla pyritään saamaan vastauksia kysymyksiin ”millä tasolla Merokas Ky:n asiakkaiden vero-osaaminen ja verotilin käyttö ovat tällä hetkellä” sekä ”ovatko asiakkaat tyytyväisiä siihen, miten tilitoimisto hoitaa heidän veroasioitaan ja jos eivät ole, miten tilitoimiston palvelua voidaan kehittää”. Tutkittavaksi kohderyhmäksi rajattiin Mikkelin toimiston verotiliä käyttävä asiakaskunta.

## 4.2 Tutkimusmenetelmät

### *Laadullinen tutkimus*

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä perustuu ilmiön tai ongelman ymmärtämiseen ja asioiden tutkimiseen. Menetelmässä keskeistä on havainnointi ja sen analysointi ja tulkinta. (QSR International 2012.) Kuten Kuusela (2010, 58) asian hyvin ilmaisee, ”laadullinen tutkimus on luonteeltaan pikemminkin aineistosta nousevaa kuin tiukasti etukäteen määriteltä tutkimusta”. Laadullinen tutkimus etsii vastauksia kysymyksiin ”miten” ja ”millaisia”, minkä vuoksi vastaukset voivat olla hyvinkin monimuotoisia ja erittäin sidonnaisia tutkittavaan kohderyhmään.

Toisin kuin määrällisessä tutkimuksessa, laadullisissa menetelmissä tutkittavia tapauksia on vain vähän, joskus riittää jopa yksi ainoa tutkittava kohde. Case – eli tapaus-tutkimukset ovatkin yleisiä käytettäessä laadullisia menetelmiä. Tapaus voi olla yksilö, ryhmä, ohjelma tai ilmiö ja sitä voidaan tarkemmin määritellä joko ennen tai jälkeen aineiston keruun. Tapaus tutkimukselle on tyypillistä määrällisten ja laadullisten menetelmien käyttö rinnakkain. (Eriksson & Koistinen 2005, 5.) Laitinen (1998, 19) määrittelee tapaus tutkimuksen empiiriseksi tutkimukseksi, joka tutkii todellista ja nykyaikaista ilmiötä. Vaikka tutkittava kohderyhmä on pieni, tulee tutkimukseen syvyyttä monipuolisista menetelmistä. Laadullinen tutkimus ei ole yhtä rajattua kuin määrällinen. Se mahdollistaa lukuisten lähestymistapojen ja näkökulmien sekä aineistonkeruun ja analysointimenetelmien käytön.

Laadullisen tutkimuksen voidaan ajatella olevan joko aineisto- tai teorialähtöinen. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2012) tekstissä kerrotaan aineistolähtöisen menetelmän pohjautuvan hankittuun aineistoon. Tällöin teoria rakennetaan tutkimuksen tuottaman aineiston pohjalta, jolloin tutkijan yksittäisistä havainnoista aletaan rakentaa laajempia argumentteja. Tämä ns. induktiivinen lähestymistapa vaatii tutkimuksen tekijältä mahdollisimman objektiivista asennetta ja omassa aineistossa pysymistä ilman teorian ja ennakkokäsitysten liiallista vaikuttamista tuloksiin.

Yleisempi lähestymistapa tutkimukseen on teoriapohjainen. Tällöin olemassa olevaa teoriaa aiheesta käytetään pohjustamaan kerättyä aineistoa ja sen avulla tehdään tulintoja. Käytännössä teorian ja uuden tutkimusaineiston yhteensopivuutta testataan ja mahdollisesti pyritään luomaan myös uutta teoriaa aiheesta. Voidaan ajatella teorian olevan malli, jota tutkimuksella halutaan kehittää. Tällaista yleistä tutkimustiedon käyttämistä oman tarkemman tapauksen täsmentämiseen kutsutaan myös deduktiiviseksi analyysiksi. (Oulun yliopisto 2002.)

Näiden kahden mallin välimaastoon sijoittuu teoriasidonnainen tutkimus, jota kutsutaan myös abduktiiviseksi tutkimukseksi. Siinä teoria toimii aineiston tukena. Aineistoa ei siis suoraan ryhdytä rakentamaan valmiina olevan teorian päälle, joskus aineiston avulla voidaan jopa kumota tai ainakin muokata vanhaa teoriaa. Kehitystä tapahtuu vain kun tutkijalla on jokin johtava ajatus tutkimuksesta ja sen mahdollisesta etenemisestä. Oli menetelmä mikä tahansa, tutkijan jo olemassa oleva tieto ja hänen ole-



tuksensa vaikuttavat aina tutkimukseen ja sen lopputulokseen. Täysin objektiivinen tutkimus on lähes mahdoton. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2012.)

Cohen ym.(2000, 47) korostaa hyvän suunnittelun tärkeyttä onnistuneelle tutkimukselle. Suunnitteluvaiheeseen kuuluvat tutkimuksen tarkoituksen ja merkityksen selvittäminen, tutkimuksen raamien ja perusrakenteen suunnittelu, tutkittavan joukon koon ja sisällön määrittäminen sekä validiteetin ja reliabiliteetin varmistaminen. Jotta tutkimuksesta saadaan haluttu hyöty, tulee tiedon olla ajankohtaista ja luotettavaa. Täytyy myös muistaa ottaa huomioon eettiset seikat, kuten yksityisyys ja luottamuksellisuus, niin aineistonkeruu- kuin tulosten esittämisvaiheessakin. Tutkimuksen runko ja töiden eteneminen kannattaa suunnitella huolella etukäteen. Tutkimusongelma, -menetelmät, aineistonkeruutavat, aikataulut ja tarvittavat resurssit luovat jo hyvän kokonaiskuvan projektin kulusta. Sopiva otoskoko on tapauskohtainen. Aineiston määrittelyssä on huomioitava mahdollinen virhemarginaali, tulosten esitettävyyys ja aineiston julkisuus.

### *Määrällinen tutkimus*

Tilastokeskus (2005) määrittelee määrällisen tutkimuksen yhteiskuntailmiöitä tieteen yleisen logiikan mukaisesti kuvaavaksi ja tulkitseväksi tutkimukseksi. Tutkimuksen mittaus-menetelmät ovat tarkkoja ja aineisto kerätään suurista otoksista. Aineiston analysoinnissa käytetään tilastollisia menetelmiä, jotka ovat täsmällisiä ja laskettavissa. Tulokset ovat yleensä melko yksiselitteisiä eivätkä niinkään tulkinnanvaraisia. Määrällisen tutkimuksen perus periaatteena on selvittää, pitävätkö ennakko-odotukset aiheesta paikkansa. (CHNRI 1999, 41.)

Määrällisen tutkimuksen aineisto kerätään yleensä haastatteluilla ja kyselyillä. Kysymykset ovat kaikille samoja ja tutkimuskohteena on suuri joukko ihmisiä. Tarkoituksena ei ole saada tietoa yksittäistapauksista vaan yleinen näkökulma ongelmaan. (Heikkilä 2008, 18.) Esimerkiksi yritysten asiakaskyselyihin määrällinen tutkimus sopii hyvin, sillä jokaisen asiakkaan mieltymyksiin ei voida vaikuttaa mutta saamalla tietoa yleisestä näkökulmasta, voidaan tehdä suurta joukkoa hyödyntäviä muutoksia.

Opinnäytetyön keskeisiä luotettavuuden mittareita ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Validiteetti eli pätevyys tarkoittaa sitä, miten hyvin tutkimuksella on mitattu juuri sitä, mitä haluttiin tietää. Keskeistä on myös se, onko tutkimustulokset tarpeeksi tarkkoja,

onko niistä mahdollista tehdä johtopäätöksiä. Reliabiliteetti eli pysyvyys puolestaan kertoo onko tutkimus tehtävissä uudestaan ja pysyvätkö tulokset eri mittauskerroista huolimatta samanlaisina. Hyvä reliabiliteetti viittaa täsmälliseen ja tarkkaan tutkimukseen ja tuloksiin. (Vilka 2007, 149-150.)

### 4.3 Tutkimusaineiston hankinta ja analysointi

Tutkimuksessa käytettävät aineistohankintatavat riippuvat tutkimuksen luonteesta ja siksi on löydettävä juuri omaan tutkimukseen sopivat menetelmät. Cohen ym (2001, 243) listaa yleisimpiä tiedonkeruumenetelmiä ja esittelee niiden etuja ja heikkouksia sekä ohjeistaa niiden käytössä. Tutkimusaineiston hankkimiseen voidaan käyttää mm. kyselyitä, haastatteluja, valmiita tilastoja ja aineistoja, havainnointia, testejä ja kokeita sekä omaa päättelyä. Valitsemalla oikeat tiedonkeruumenetelmät, saadaan hyödyllisiä ja käyttökelpoisia tuloksia.

Kysely on toimiva ja tehokas vaihtoehto kun tutkittava joukko on suuri. Koska kyselyssä kysymyksiä ei voi enää jälkikäteen tarkentaa, täytyy kyselyn rakenne suunnitella huolella. Mahdolliset virhetulkinnat ja ”sudenkuopat” kannattaa ennaltaehkäistä oikealla kysymysten asettelulla. Tutkittavan joukon koko vaikuttaa myös kyselyn runkoon. Pienelle joukolle voi tehdä avoimia kysymyksiä kun taas suurelle määrälle kannattaa suosia monivalintakysymyksiä ym. helposti analysoitavia keinoja. Kyselyn lähettämistapa on myös tärkeä, jotta mahdollisimman moni vastaanottaja kiinnittää kyselyyn huomiota ja vastaisi siihen. (Heikkilä 2008, 47-50.)

Laadulliseen tutkimukseen käytetään usein arkistoituja aineistoja aiheesta. Kvalitatiiviset aineistot ovat yleensä laajoja ja moniulotteisia, joten niistä täytyy osata poimia juuri omaan tutkimukseen sopivat tiedot. Tällöin oma aineiston analysointi ja valmiin tiedon linkittäminen tutkimukseen on oleellista. Määrällisessä tutkimuksessa tilastot ovat erityisen tärkeitä aineistoja mutta myös laadulliseen tutkimukseen niistä voi saada hyödyllistä aineistoa. (Keckman-Koivuniemi & Kleemola 2008, 15.)

Haastattelu on yleinen ja melko vapaamuotoinen tiedonkeruu tapa, joka perustuu haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutukseen. Tavoitteena on saada tutkimukseen liittyvää tietoa ja haastattelijalla onkin suuri rooli haastattelun lopputuloksen kannalta.

Avoimessa haastattelussa haastattelija pystyy täsmentämään kysymyksiä ja muokkaamaan niitä haastattelun aikana juuri kyseiselle haastateltavalle sopiviksi. Miinuspuolena avoimessa haastattelussa on henkilökemioista johtuvat virheet ja epärehelliset vastaukset.. Haastattelut voidaan suorittaa usealla eri tavalla, esimerkiksi henkilökohteisesti, puhelimella tai sähköpostilla, ja se määrittää paljon miten tarkkaan haastattelun runko tulee suunnitella ennalta. Haastattelun tulee olla aina vapaaehtoista. (Heikkilä 2008, 67-68.)

Havainnointi eli observointi antaa puhetta rehellisemmän tuloksen. Jatkuvalle ja systemaattisella tarkkailulla ja tilanteeseen osallistumisella saadaan suoraa tietoa ja nopeasti tarkkailtavista kohteista. Havainnointi mahdollistaa myös hankalampien tutkimuskohteiden, kuten pienten lasten ja vieraskielisten, tutkimisen. Kuten Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2012) kertovat, havainnointi voidaan jakaa osallistuvaan ja ei-osallistuvaan. Havainnoitsijan aktiivisuus erottaa nämä tavat toisistaan. Havainnointi voi tapahtua niin sanotusti ulkopuolisena tai vastaavasti osallistumalla havainnoitavaan tapahtumaan. Tallentava elektroniikka (esim. videokamera) ovat helpottaneet havainnointia huomattavasti. Havainnoinnin myötä saadut tulokset ovat kuitenkin aina havainnoitsijan tulkintoja, eivätkä ne sen vuoksi ole täysin eksakteja.

### *Oman tutkimuksen aineisto*

Tutkimukseni ensisijainen aineistonkeruutapa oli kysely. Kyselyn kohderyhmänä toimivat Merokas Ky:n asiakasyritykset. Kysely lähetettiin ainoastaan niille yrityksille, jotka ovat arvonnalisäverovelvollisia sekä niille, joilla on veronalaista toimintaa säännöllisesti. Tarkoituksena oli karsia otoksesta ne yrittäjät, joilla ei ole tarvetta verotilipalvelun käytölle ja näin ollen heidän vastauksensa eivät vääristä tuloksia. Kysely toteutettiin Webropol – ohjelmalla.

Kysely edustaa pääasiassa tutkimuksen kvantitatiivista puolta. Suurin osa kysymyksistä on valinta- ja monivalintakysymyksiä. Näiden kysymysmuotojen valintaan vaikuttivat mm. mahdollisuus yleistää tuloksia ja saada niistä tilastollista tietoa sekä käytännön helppous. Yrittäjät saavat kyselyn työsähköpostiin ja vastaamiseen käytettävää aikaa on vähän, joten vastaamiskynnys on pyritty saamaan mahdollisimman pieneksi. Samasta syystä kysely pyrittiin pitämään lyhyenä ja ytimekkäänä. Lisätietojen ja palautteen saamiseksi kysely sisältää myös muutaman avoimen kysymyksen.

Kysely on jaettu kolmeen pääkategoriaan. Ensimmäisessä osiossa selvitetään vastaajan taustatietoja. Taustatietoihin pyrin saamaan sellaisia kysymyksiä, jotka vaikuttavat vastaajan verotilin käyttöön ja muuhun verotietouteen. Kyselyn ensimmäisellä sivulla kysytään sukupuolta, ikää, koulutustasoa, yhtiömuotoa sekä yrityksen kotikuntaa. Näiden kysymysten avulla muodostetaan linkkejä kysymysten välillä ja ne ovat suuressa roolissa etenkin johtopäätöksiä tehdessä.

Toinen osio käsitteli verotili – palvelua. Kysymyksillä haluttiin selvittää kuinka aktiivisesti yrittäjät käyttävät verotiliä ja hoitavatko he veroasioitaan siellä. Verotili on vielä melko uusi palvelu, joten kysymyksillä pyrittiin selvittämään myös osaavatko vastaajat käyttää kaikkia verotilin toimintoja. Asiakkailta kysyttiin käyttävätkö he ja kokevatko he osaavansa käyttää verotiliä, kuinka usein he käyttävät ja kuinka helppoa heidän mielestään on seuraavien verotilin palveluiden käyttö:

- saldon ja tapahtumien tarkistaminen
- verotiliotteen tulostaminen/tarkistaminen
- omien tietojen muokkaaminen
- saldolaskuri

Lisäksi haluttiin tietää, kuinka usein yrittäjät ovat tietoisia yrityksensä verotilin saldosta ja miten verotilipalvelun käyttöönotto on muuttanut heidän verotietouttaan. Lopuksi avoimeen kysymykseen pystyi kertomaan mielipiteitä verotilistä.

Viimeinen kyselyn kolmesta sivusta käsitteli vastaajan verotietouteen liittyviä asioita. Ensin tiedusteltiin verotietouden alkuperää. Vaihtoehtoina annettiin verotukseen liittyvä koulutus, verotiliin liittyvä koulutus, itseoppinut ja tilitoimisto hoitaa veroasiani. Toinen sivun pääteema oli tilitoimiston arviointi yritysten veroasioiden hoitamisessa. Yksi tutkimuksen tavoitteista olikin saada kehitysideoita raportointiin ym. yritysten veroasioiden hoidon parantamiseen liittyen. Kysymykset koskivat nykyisen raportoinnin riittävyttä, verotukseen liittyvän koulutuksen tarvetta sekä yrittäjien mielenkiintoa uusia esimerkkiraportteja kohtaan seuraavilla vaihtoehdoilla:

- verotilin saldotiedot
- lista maksamattomista verovelosta

- lista korkokuluista ja – tuotoista
- lista perintään siirtyneistä verovelvoista
- jokin muu, mikä?
- ei ole tarvetta

Viimeinen sivu on mielestäni tärkeä tilitoimistolle, sillä asiakastyytyväisyys on tilitoimistoalalla tärkeässä roolissa ja sen parantamisessa on aina varaa kehitykselle. Loppuun lisäsin vielä avoimen tilan palautteenannolle.

Valmis kysely lähetettiin 5.11.2012 sähköpostina saatekirjeen sekä kyselyyn johtavan linkin kanssa yhteensä 43:lle tilitoimiston asiakkaalle. Vastausaikaa kyselyn palauttamiseen annettiin noin viikon verran eli 11.11.2012 asti. Muistutusviesti niille, joilta vastausta ei ollut vielä saatu, lähetettiin jo 8.11.2012 kiireellisen aikataulun vuoksi. Vastaukset saatiin yhteensä 29 yrittäjältä. Lähetetyistä viesteistä kaksi palasi virheellisen sähköpostiosoitteen vuoksi, kaksi yrityksen edustajaa ilmoitti sähköpostitse, ettei vastaa yrityksen veroasioista ja yksi yrittäjä ilmoitti, ettei saa Webropol- linkkiä auki. Yhdeksän yrittäjää jätti siis edellä mainittujen poikkeustapausten lisäksi vastaamatta kyselyyn.

Myös havainnointi on tärkeä tiedonkeruu tapa. Koska käytän itsekin verotiliä, olen huomannut, että kirjaustapoja on tällä hetkellä paljon ja monille yrityksille nykyinen tapa ei ole paras mahdollinen. Erilaisten käyttötapojen etsiminen ja vertailu sekä niistä tehtävät johtopäätökset antavat pohjan tutkimukselle. Kirjausten lisäksi muiden työntekijöiden ja heidän kirjaustottumuksien havainnointi edesauttaa kaikkia miellyttävään lopputulokseen pääsemistä.

Valmiita aineistoja ja teoriaa on hyödynnettävä ainakin verotilin rakenteen ja toiminnan tutkimisessa. Verohallinnolla on tarkat rajat, jotka ohjaavat sen käyttäjien toimintaa ja sen vuoksi kirjaukset ja yritysten veroasiat on hoidettava niiden puitteissa. Verohallinnon ohjeistukset ja verolait ovat tärkeitä aineistohankintakanavia tutkimukselle. Kun edellä mainitut ehdot täyttyvät, on oman päättelyn vuoro. Tarkoitus on löytää innovatiivisia ratkaisuja tilitoimiston arkeen ja helpottamaan uusia alalle tulevia pääsemään kiinni verotilin periaatteisiin. Koska itse olen uusi alalla, voin käyttää sekä omia kokemiani alkuvaikeuksia sekä työssä huomaamiani epäkohtia hyödyksi suorittaessa tutkimusta.

Aineiston analysoinnin lähtökohtana on huolellinen perehtyminen aineistoon lukemalla ja tutkimalla saatuja tietoja. Aineisto kannattaa myös jakaa pienempiin osakokonaisuuksiin, jotta tulosten tulkinta ja esittäminen on helpompaa ja loogisempaa. Tällaisia pienempiä osia ovat henkilökunnan nykyiset kirjaustavat, henkilökunnan nykyiset ongelmat verotilin käytössä, ratkaisuehdotukset ja asiakkaiden jaottelu sopivan kirjaustavan mukaan. Lopuksi luodaan oma näkemys asiasta vertaamalla saatuja aineistoa ja valmiiseen teoriaan. Onnistuneessa tutkimuksessa omat huomiot ja johtopäätökset linkitetään jo olemassa olevaan tietoon, jolloin saadaan uutta informaatiota vanhan tueksi tai kumoamaan vanha tieto. Tutkimuksen kulusta kirjoitetaan analyysi, joka selittää tutkimuksessa tehdyt valinnat ja perustelee lopputulokseen johtaneet keinot.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa paljon tutkittavan joukon vastaukset, ovatko vastaukset rehellisiä ja kuinka moni osallistuu tutkimukseen. Toisaalta näin suppeassa tapaustutkimuksessa tärkeimmät tiedot saadaan omasta toimistosta ja työyhteisön mielipiteet ja käytännöt verotiliä koskien ovat tulleet jo työnteon ohella melko hyvin selville, mikä edesauttaa luotettavien tulosten syntymistä. Vuorovaikutus henkilökunnan kanssa ja heiltä saatava palaute jo tutkimuksen tekovaiheessa mahdollistaa luotettavien ja käyttökelpoisten tulosten syntymisen.

## **5 ASIAKASYRITYSTEN VEROTIETOUS JA VEROTILIOSAAMINEN**

Tutkimuksen avulla selvitetään, kuinka hyvin tilitoimiston asiakkaat tuntevat ja käyttävät Verohallinnon Verotili-palvelua. Asiakkaille lähetetyn kyselyn pohjalta saadut vastaukset kertovat myös yleisesti yrittäjien veroasioiden hoidosta sekä heidän aktiivisuudestaan ja mielipiteistään yritysverotusta kohtaan. Kysely (liite 2) koostuu kolmesta osiosta: vastaajien taustatiedot, verotilipalvelu sekä verotietous.

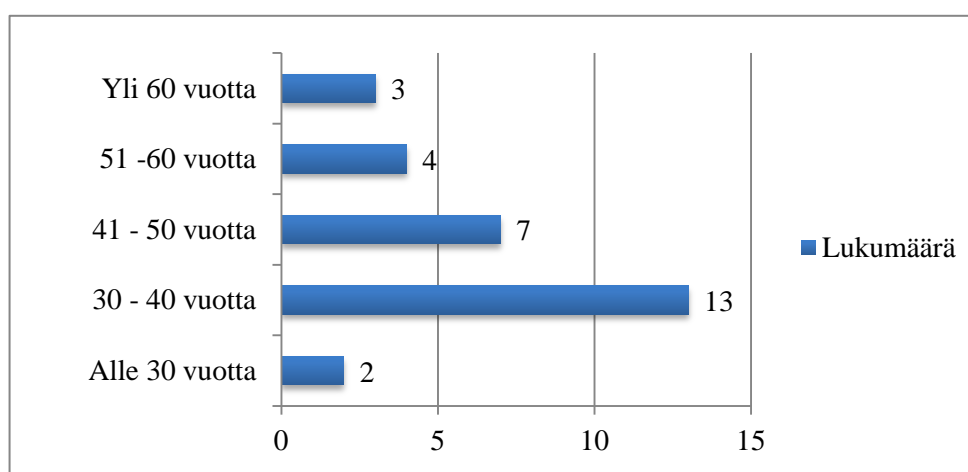
Tässä luvussa kuvataan Merokas Ky:n asiakaskantaa taustatietojen kautta sekä esitellään tulokset heidän verotilin käyttöönsä koskien. Verotietous osion tuloksista selviää tilitoimiston asiakaskunnan yritysverotukseen liittyvää osaaminen sekä saatu asiakaspalaute tilitoimiston veroasioiden hoitoon liittyen. Tilitoimiston palveluiden kehittämiseksi tehtiin myös pienimuotoista tarvekartoitusta. Vastauksista muodostetut frek-

venssitaulukot (liite 3) kertovat vastauksien jakautumisen mm. lukumäärinä ja prosentteina.

## 5.1 Vastaajien taustatiedot

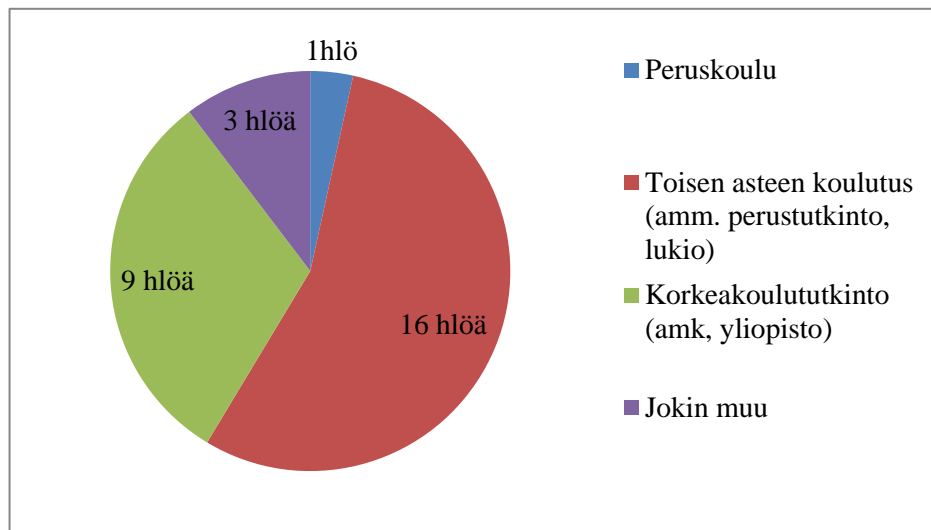
Taustatietojen kysymykset asetettiin niin, että saadaan tietoa sekä yrittäjästä että yrityksestä. Kysely lähti liikkeelle vastaajan sukupuolen tiedustelulla, joka monen muun kysymyksen tavoin esitettiin strukturoituna eli suljettuna kysymyksenä (Heikkilä 2008, 50). Taulukosta 1 (liite 3) voidaan nähdä, että 69 prosenttia vastaajista on ollut miehiä.

Kyselyyn vastanneiden yrittäjien ikäjakauma näkyy kuvasta 2. Suurin osa vastaajista sijoittuu 30 ja 40 ikävuoden väliin. Tuloksien mukaan Merokas Ky:n asiakkaina on vähiten alle 30-vuotiaita ja yli 60-vuotiaita. Näitä ikäryhmiä tosin on työelämässä yleensäkin vähiten nuorilla opiskelujen ja vanhemmilla eläkkeelle jäämisen vuoksi. Ikäjakaumasta voidaan nähdä, että vastaajien keski-ikä on melko matala.



**KUVA 2. Vastaajien ikäjakauma**

Yrittäjien taustasta haluttiin saada selville myös koulutuksen taso ja erityisesti sen vaikutus yrityksen verotuksen hoitamiseen. Kuvasta 3 voidaan huomata, että kyseisen tilitoimiston asiakaskunnasta suurin osa on toiseen asteen, eli ammatillisen perustutkinnon tai lukion, suorittaneita. Merkittävä osa vastaajista on myös korkeakoulutettuja eli ammattikorkeakoulusta tai yliopistosta valmistuneita. Yksi vastaaja ilmoitti koulutukseen peruskoulun ja kolmella vastaajilla oli jokin vaihtoehtojen ulkopuolelta oleva koulutus.



**KUVA 3. Vastaajien koulutuksen taso**

Yritykseen liittyviä taustatietoja kysyttiin yhtiömuodon ja yrityksen kotikunnan muodossa. Ensimmäisenä mainittuun vaihtoehtoiksi annettiin yleisimmät yhtiömuodot eli yksityinen toiminimi, kommandiittiyhtiö, avoin yhtiö, osakeyhtiö sekä kaikki muut yhtiömuodot kattava ”muu”. Tuloksista (taulukko 4) voidaan huomata, että kommandiittiyhtiöitä on eniten ja toiminimiä ja osakeyhtiöitäkin paljon. Avoimia yhtiöitä ei vastanneiden keskuudesta löytynyt lainkaan ja muitakin yhtiömuotoja vain kahdelta vastanneelta.

Viimeisenä taustatietona kysyttiin yrityksen kotikuntaa, jolla saadaan myös hyvin tietoon Merokas Ky:n asiakaskunnan laajuutta maantieteellisesti. Pienen tilitoimiston asiakaskunta löytyy oletetusti suurimmaksi osaksi läheltä ja 29 vastaajasta 23 onkin mikkeliäisiä yrityksiä (taulukko 5). Muutamia poikkeuksiaakin on. Seuraavista kunnista löytyi kustakin yksi vastaaja: Helsinki, Joutsa, Juva, Mäntyharju, Puumala ja Ristina.

## 5.2 Verotilipalvelun käyttö

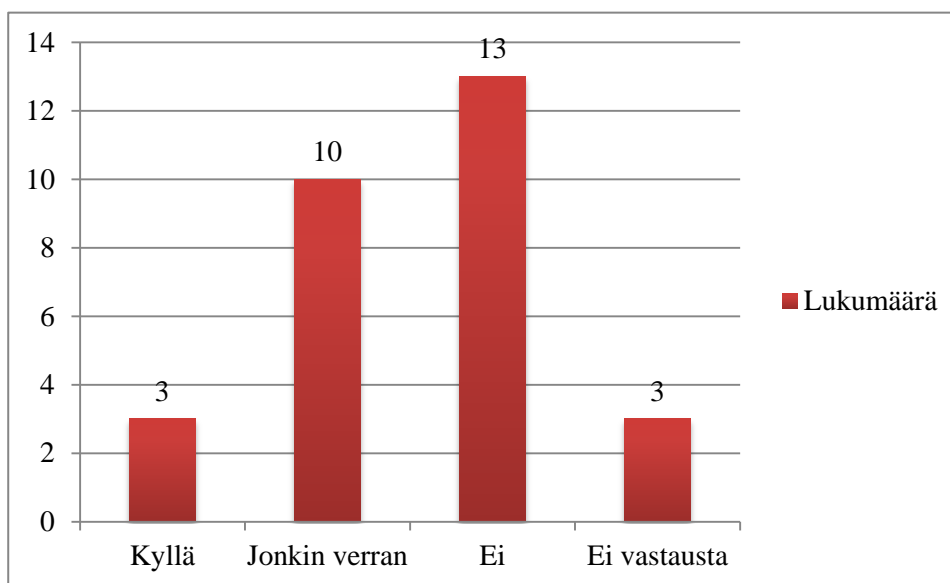
Koska tutkimuksen tavoitteena oli selvittää yrittäjien verotilin käyttöä, oli loogista kysyä ensimmäiseksi käyttävätkö he edes verotilipalvelua. Vastaukset jakautuivat melko tasaisesti, 13 vastaajaa ilmoitti käyttävänsä ja 16 vastaajaa ei käytä. Yrittäjien veroasiat hoidetaan tilitoimiston lisäksi pääasiassa verotilillä, joten se, että yli puolet



vastaajista ei käytä palvelua, on suuri määrä. Kielteisen vastauksen antaneilta kysyttiin syytä, miksi verotiliä ei käytetä. Suurin osa vastanneista kertoi antavansa tilitoimiston hoitaa verotilin käytön. ”Tilitoimisto hoitaa verotilin käytön, maksan itse vain valmiin maksun.” Yleisiä syitä olivat myös ajan puute, tarvetta käytölle ei ole ilmennyt sekä tunnusten puuttuminen. ”En tiedä edes tunnuksia ja esimerkiksi tiliotteita on todella hankala ymmärtää.”

Tulosten analysoinnilla (taulukko 19) saatiin selville sukupuolten erot verotilin käyttämisessä. Naisista 56,30 prosenttia ja miehistä 44,8 prosenttia kertoivat käyttävänsä verotiliä. Tulokset eivät sellaisenaan kerro kuitenkaan sitä, miten säännöllistä käyttö on.

Kuten jo edellä kävi ilmi, yksi verotilin vähäisen käytön syy yrittäjien keskuudessa on sen vaikeus. Kuten kuvasta 4 voidaan todeta, vain murto-osa vastaajista kokee osaavansa käyttää verotiliä hyvin. Puolet vastanneista ei koe osaavansa käyttää verotiliä lainkaan. Taulukon 6 mukaisesti verotiliä kertoi käyttävänsä 13 vastaajaa. Näiden 13 yrittäjän osaamisesta voidaan nyt todeta, että suurin osa verotilin käyttäjäksi itsensä luokittelevista voisi osata käyttää verotilin toimintoja paremminkin.

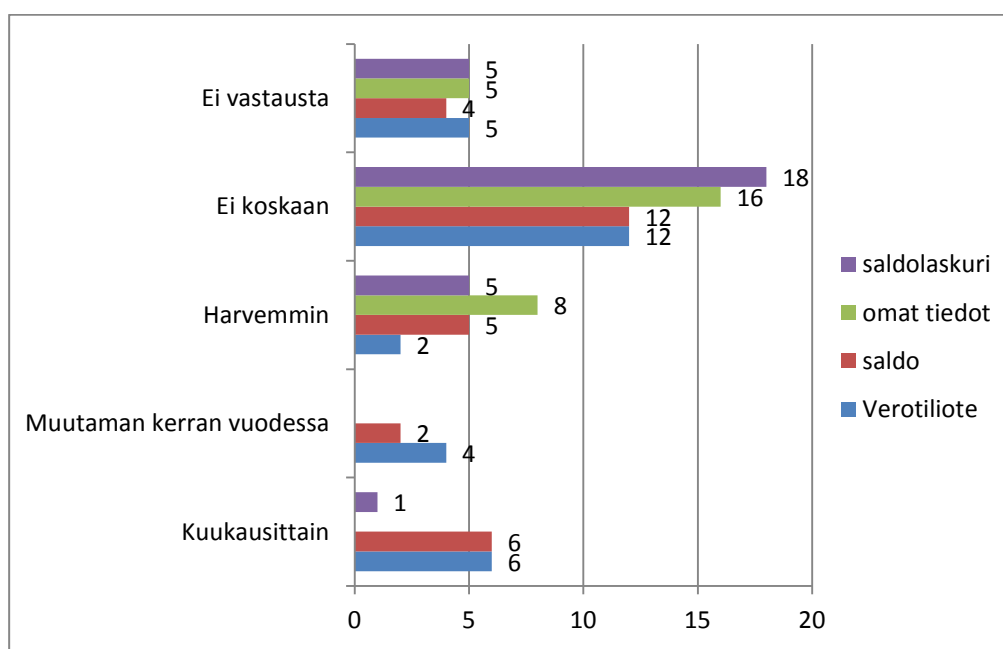


**KUVA 4. Vastaaja kokee osaavansa käyttää verotiliä**

Kyselyssä eroteltiin yleisimmät verotilipalvelut, joita yrittäjät tarvitsevat veroasioi-  
densa hoitamisessa. Näitä palveluja ovat saldon ja tapahtumien tarkistaminen, veroti-  
liotteen lukeminen ja tulostaminen, omien tietojen muokkaaminen ja saldolaskurin

käyttö. Kyselyssä vastaajilta kysyttiin kuinka usein he kyseisiä palveluja käyttävät ja valmiista vastausvaihtoehdoista pystyi valitsemaan omaa käyttöä parhaiten kuvaavan.

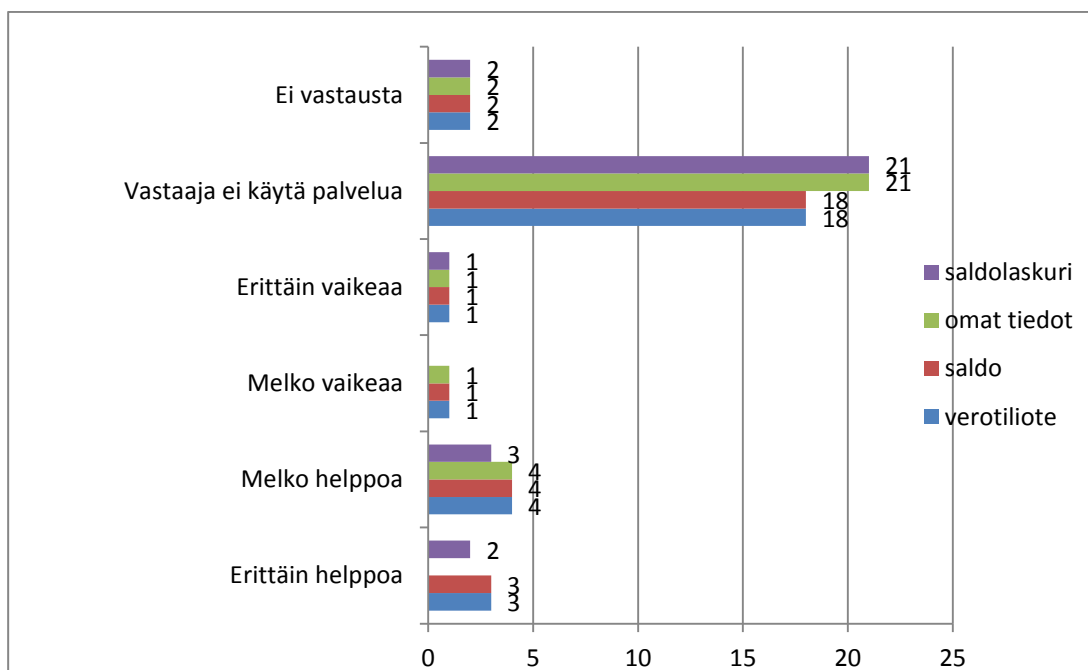
Kuvasta 5 näkyy, että verotilin saldon tarkistaminen ja verotiliotteen tulostaminen ovat pääasiassa ainoita kuukausittain tehtäviä toimia verotilillä. Näiden lisäksi yksi vastaaja on ilmoittanut käyttävänsä saldolaskuria kuukausittain. Vastaajista 16 ilmoitti, ettei käytä verotiliä. Kuva 5 vahvistaa verotilin käytön vähäisyyden ja se kertoo myös, että ne 13 vastaajaa, jotka verotiliä käyttävät, käyttävät sitä melko vähän, eivätkä kovinkaan aktiivisesti. Selkeästi suurin osa vastaajista ei käytä koskaan mitään verotilin yleisimmistä palveluista. Saldolaskurin käyttö ja omien tietojen päivitys ja muuttaminen ovat selvästi vähiten käytettyjä verotilin ominaisuuksia.



**KUVA 5. Vastaajien verotilipalveluiden käyttöaktiivisuus**

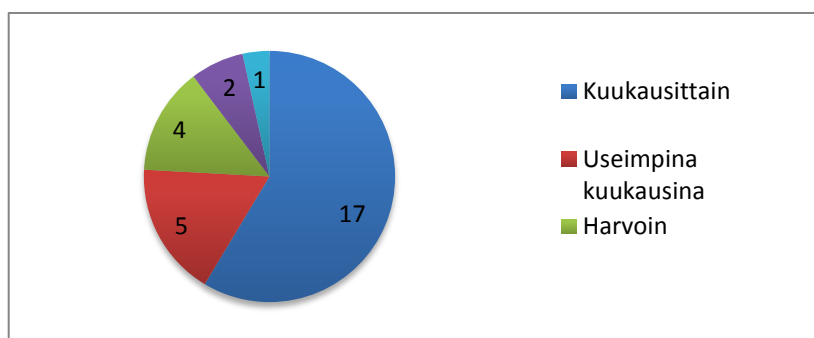
Haluttiin myös selvittää, mitkä verotilin palvelut ja toiminnot erityisesti tuottavat yrityksen edustajille ongelmia, jotta heitä osataan ohjeistaa jatkossa paremmin ja jotta tilitoimisto osaa kiinnittää entistä enemmän kyseisten asioiden hoitoon huomiota. Kuvasta 6 huomataan taas ensimmäiseksi vähäinen käyttäjien määrä. Vastauksien mukaan kuitenkin vaihtoehdot ”erittäin vaikeaa” ja ”melko vaikeaa” ovat saaneet ainoastaan yksittäisiä ääniä, mikä kertoo verotiliä käyttävien osaavan käyttää palvelua ainakin kohtalaisesti.

Pieni enemmistö verotiliä käyttävistä ja kysymyksiin vastanneista kokee verotilin käyttämisen olevan melko helppoa. Muutamalle käyttö on jopa erittäin helppoa. Helppointa vastaajille näyttäisi olevan saldotietojen tarkistaminen ja verotilitapahtumien selailu sekä verotiliotteen lukeminen ja tulostaminen. 16 vastaajaa ilmoitti, ettei käytä verotiliä. Kuvan 6 mukaan kuitenkin käyttäjien määrä näyttäisi olevan vieläkin pienempi, sillä kaikkien annettujen verotilipalvelun ominaisuuksien kohdalla ”vastaaja ei käytä palvelua” vaihtoehto keräsi enemmän kuin 16 ääntä.



**KUVA 6. Vastaajien mielipide verotilipalveluiden käytön helppoudesta**

Valtaosa, eli 17 vastaajaa 29:stä, ilmoitti tietävänsä verotilinsä saldon kuukausittain. Tulos on erittäin hyvä ja se kertoo, että saldotiedot hankitaan vaikka verotiliä ei käytettäisikään. Saldotiedot näkee esimerkiksi erikseen tilatulta paperiselta verotiliotteelta. Kuvasta 7 voidaan todeta, että vastaajamäärät vähenevät sitä mukaa kun aikaväli pitenee, mikä on positiivista yrittäjien veroasioiden hoidon kannalta. Kaksi vastaajaa kertoo, ettei tiedä saldoaan koskaan.



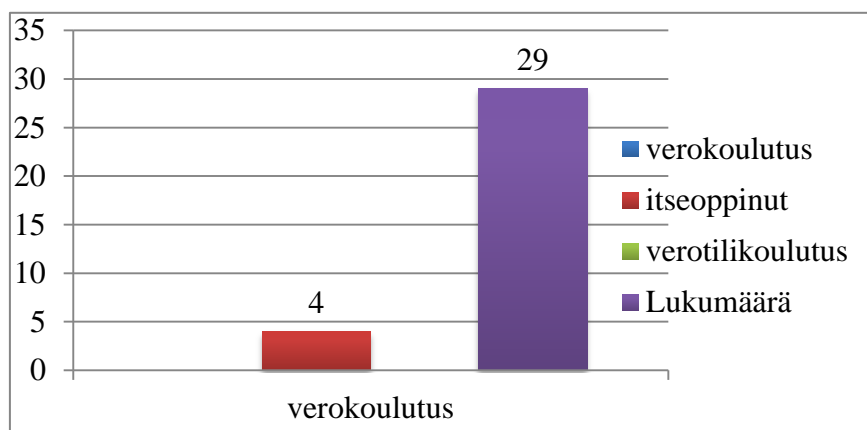
**KUVA 7. Vastaajien tietoisuus yrityksen verotilin saldosta**

Ristiintaulukoinnin (taulukko 18) avulla pystyttiin tutkimaan eri ikäluokkien ja verotilin saldon tiedostamisen yhteyttä. Vaihtoehtoina oli saldon tietäminen kuukausittain, useimpina kuukausina, harvoin ja ei koskaan. 51 - 60-vuotiaista kaikki vastaajat ilmoittivat tietävänsä saldon kuukausittain. 30 – 40-vuotiaiden ryhmä taas oli ainut, josta löytyi ”en koskaan” vastauksia. Tuloksiin vaikuttaa kylläkin suuresti eri ikäryhmien erikokoiset vastausmäärät, joten tulokset eivät ole suoraan vertailtavissa.

Verotili otettiin Suomessa käyttöön 1.1.2010, joten suurin osa yrittäjistä tietää tilanteen ennen ja jälkeen verotilin. Toimeksiantajan puolesta tiedetään, että tilitoimiston työtä ja käytäntöjä verotili on muuttanut, mutta haluttiin myös selvittää ovatko yritykset huomanneet muutosta erityisesti veroasioiden hoidon sujumisessa ja omassa verotietoudessaan. Vaihtoehtoisiksi annettiin ”kyllä, parempaan suuntaan”, ”kyllä, huonompaan suuntaan” ja ”ei muutosta”. 20 vastaajaa ei ole kokenut verotiliin siirtymisen muuttaneen heidän veroasioiden hoitoaan mitenkään. Viiden vastaajan kokemukset ovat muuttuneet parempaan suuntaan ja ainoastaan kaksi vastaajaa koki verotilin tuoneen enemmän ongelmia kuin hyötyä. Tässäkin kysymyksessä tuloksiin vaikuttaa merkittävästi se, että verotilin käyttäjiä on vastaajissa vain vähän.

Verotiliosio saatettiin päätökseen avoimella mielipidekysymyksellä, johon sai kertoa ajatuksiaan verotilipalveluun liittyen. Mielipidevastauksia saatiin 11 kappaletta. Vastaajista viisi kertoi, ettei juuri käytä verotiliä, eikä sen vuoksi omaa selkeää mielipidettä asiasta. ”*Saan verotiliotteen kotiin mutta muut asiat hoitaa tilitoimisto*”. Neljän vastaajan mielestä verotili on hyvä ja toimiva palvelu yrityksen veroasioiden hoidossa. Positiiviseksi vastaukseksi tulkittiin myös ”ok”-vastaukset. Kahden vastaajan kommentista sai selkeän kuvan siitä, että verotilijärjestelmästä ei ole apua heidän yrityksessään. ”*Sekava järjestelmä, joka aiheuttaa ylimääräisiä viivästyskorkokuluja.*” Mie-

lipiteiden jakauma tuntuu olevan siis aika tasainen Merokas Ky:n asiakkaiden keskuudessa.



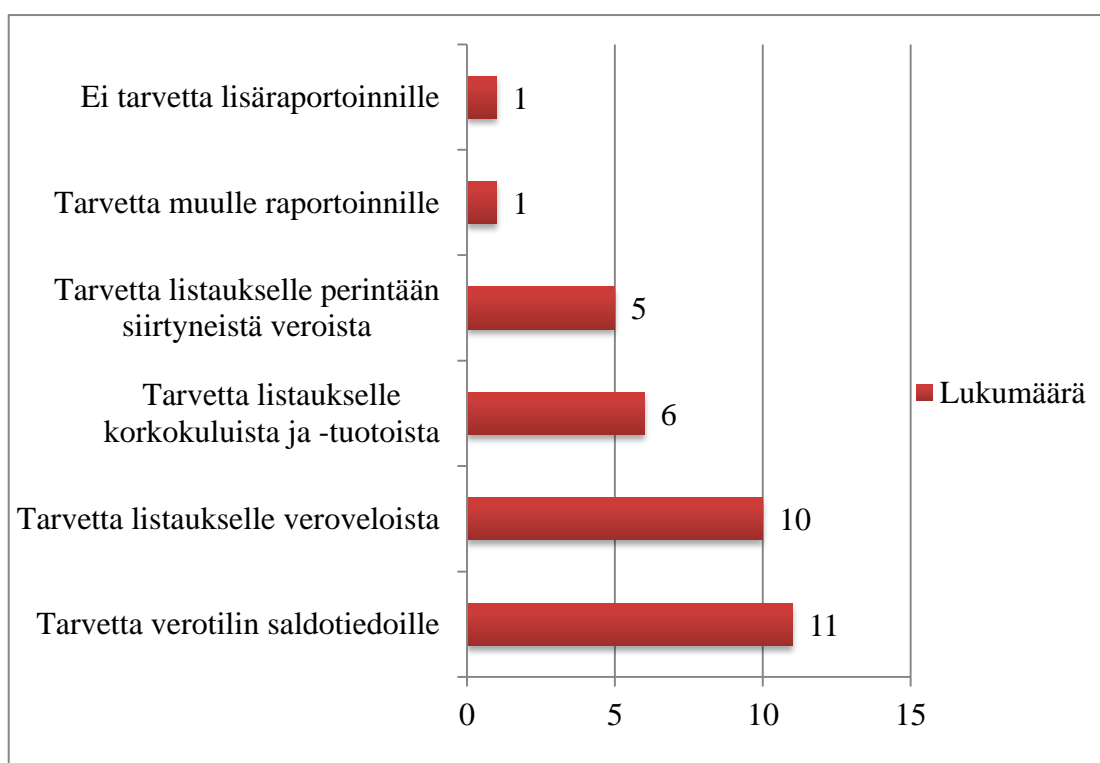
**KUVA 8. Mistä vastaajien verotietous on peräisin?**

Vastaajien tämänhetkistä tietoa verotukseen ja verotilipalveluun liittyen lähdettiin selvittämään tiedustelemalla mistä olemassa oleva tieto on peräisin. Kysymys oli monivalintakysymys, joten useiden vaihtoehtojen valitseminen oli mahdollista. Alla olevasta kuvasta 8 nähdään selkeästi, että tilitoimiston asiakkaat ovat hyvin pitkälle riippuvaisia tilitoimiston panoksesta heidän veroasioidensa hoidossa. Vastaajista kukaan ei ollut saanut koulutusta yritysverotukseen eikä verotilin käyttöön liittyen. Itseoppineiksi itsensä luettelivat neljä vastaavaa. Käytännössä kuitenkin jokaisella varmasti on jonkin verran itse opittua tietoa ja kokemuksen kautta tullutta tietoa verotukseen liittyen.

### 5.3 Tilitoimiston raportoinnin kehittäminen

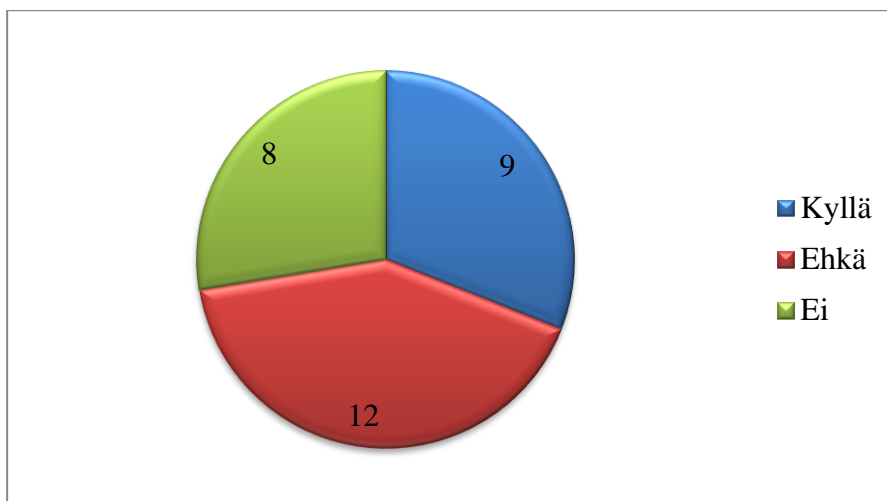
Pääosa kyselyosiosta käsittelee toimeksiantajana toimivan tilitoimiston kehittämistä ja asiakkaiden mielipiteitä saaduista taloushallintopalveluista. Kirjanpitäjien nykyinen raportointi on erittäin vähäistä tällä hetkellä. Tästä syystä tiedusteltiin, ovatko vastaajat tyytyväisiä tilitoimiston tämänhetkiseen verotukseen liittyvään raportointiin ja tiedottamiseen. Tuloksien mukaan 23 vastaajan enemmistö on tyytyväinen nykyiseen palveluun, kun taas kuuden mielestä tilitoimiston raportointi ei ole nykyisellään riittävää.

Taulukosta 9 nähdään, minkälaiset raportointimuodot on vastaajien keskuudessa koettu tarpeellisiksi. Tulosten mukaan hyödyllisimmäksi koetaan tilitoimistolta kuukausittain lähetettävä verotilin saldotiedote sekä listaus verovelosta, mikäli maksamattomia velkoja asiakkaalla on. Muutamalla vastaajalla oli myös kiinnostusta perintään siirretyistä veroista informoivaa tiedotetta sekä korkokuluja ja –tuottoja listaavaa tiedotetta kohtaan. Ainoastaan yksi vastaaja ilmoitti, ettei minkäänlaiselle lisäraportoinnille ole tarvetta. Se kertoo, että tilitoimistolla on asiakkaiden verotusasioissa auttamisessa kehitettävää. Yksi vastaajista kaipasi jonkinlaista muuta veroihin liittyvää raportointia mutta ei osannut kuitenkaan sanoa tarkemmin minkälaista.



**KUVA 9. Vastaajien kokema raportoinnin tarve liittyen yrityksen verotukseen**

Tutkimukseen haluttiin ottaa osaksi myös vastaajien mielipide omasta avun tarpeesta. Kysymyksessä tiedusteltiin vastaajan halukkuutta saada ohjeistusta tilitoimistolta ja omalta kirjanpitäjältä sen mukaisesti kuin veroasiat kirjanpitoa tehtäessä selviävät. Toisena osakysymyksenä kysyttiin vastaajan halukkuutta osallistua tilitoimiston järjestämään pienimuotoiseen koulutukseen verotilin käyttämiseen ja yritysverotukseen liittyen.



**KUVA 10. Vastaaja haluaisi tilitoimistolta ohjeistusta veroasioihin liittyen**

Kuvasta 10 nähdään, että apua ja ohjeistusta paremman verojen hoidon saavuttamiseksi ollaan mielellään ottamassa vastaan. Enemmistö vastaajista kertoo ehkä haluavansa koulutusta ja apua aiheesta. ”Kyllä” ja ”ei” vastauksia saatiin lähes yhtä paljon mutta ”ehkä” vastauksien kanssa yhteiskuva tuloksista kääntyy selvästi positiivisten vastauksien puolelle.

Kyselyn lopuksi pyydettiin vielä vastaajien palautetta tilitoimistolle. Seitsemän saadun vastauksen joukosta suurin osa palautteenantajista oli tyytyväisiä tilitoimiston työhön ja saatuihin palveluihin. Ainoastaan yksi vastaaja kaipasi enemmän tietoutta ja osaamista verohelpotuksien hyödyntämiseksi sekä toivoi enemmän ennakointia kirjanpitäjältä, jotta odottamattomilta jälkiveroilta välttyttäisiin.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämä luku koostuu tutkimustuloksien perusteella tekemistäni johtopäätöksistä. Saatua tuloksia verrataan jo olemassa olevaan teoreettiseen tietoon ja pohditaan, onko tuloksilla saatu uutta tietoa ja ratkaisuja tutkimusongelmiin. Tässä osiossa pohditaan myös tuloksista saatavaa hyötyä toimeksiantajan kannalta ja suunnitellaan jatkotoimenpiteitä tutkimustiedon toteuttamiseksi ja hyödyntämiseksi sekä luodaan kehitysideoita. Lopuksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä sekä tutkimuksen pätevyyttä. Myös omaa onnistumista ja projektin etenemistä arvioidaan ja kerrotaan tutkimuksen myötä esille nousseista jatkotutkimusaiheista.

## 6.1 Tilitoimiston asiakkaiden verotilin käyttö

Merokas Ky:n verotiliä käyttävä asiakaskunta koostuu tulosten mukaan suurimmaksi osaksi miehistä ja yleisin ikäryhmä on 30 – 40 vuotta. Vastaajien huomattavasti yleisin koulutusmuoto on toiseen asteen koulutus, eli lukio tai ammattikoulu, kun taas harvinaisinta oli pelkän peruskoulun käyminen. Tulosten perusteella verotilin piiriin kuuluvista tilitoimiston asiakkaista suurin osa on yhtiömuodoltaan kommandiittiyhtiöitä.

Kyselyn perustietojen pohjalta saaduista tuloksista voidaan muodostaa karkea kokonaiskuva asiakaskunnasta. Ylivoidmaisesti suurin osa yrityksistä on mikkeliläisiä, joten paikallisuus on ollut yrittäjille merkittävä kriteeri tilitoimiston valinnassa. Myös hyvä maine kotikunnassa sekä tuttavien suositukset ovat varmasti olleet osasyinä. Voidaan myös olettaa, että toisen asteen koulutuksen saanut henkilö perustaa luultavimmin pienehkön henkilöyhtiön lähelle kotiseutua.

Positiivista tuloksissa onkin se, että Merokas Ky:n asiakaskunta koostuu suhteellisen nuorista yrittäjistä. Nuorehko asiakaskunta on tilitoimistolle eduksi, sillä heillä on työvuosia, ja näin ollen asiakkuusvuosia, vielä paljon edessä. Tilanne näyttäisi siis olevan paranemaan päin verrattuna Seinäjoen koulutuskeskuksen materiaaliin (2005), joka kertoo yrittäjien korkeasta keski-ikästä ja näin ollen työpaikkojen häviämisen uhasta.

Päällimmäisenä asiana haluttiin selvittää kuinka suuri osa Merokas Ky:n asiakkaista käyttää verotiliä. Tulokset kertovat selkeästi, että alle puolet vastaajista käyttää verotiliä silloin tällöin ja vieläkin pienempi osa käyttää sitä säännöllisesti. Mikäli ”en käytä palvelua” vaihtoehtoa ei olisi ollut, olisi vaikeaksi käytön kokeneiden määrä kasvanut luultavasti paljonkin. Kuvan voi siis tulkita niin, että suurin osa vastaajista ei käytä tai osaa käyttää verotilipalvelua. Palveluiden väliset osaamiserot ovat erittäin pieniä, asiakas joko osaa käyttää verotiliä kokonaisuutena tai sitten ei osaa.

Asiakkailta kysyttiin heidän mielipidettään omasta verotiliosaamisesta. Tulokset antavat selkeän kuvan vähäisestä verotilin käyttämisestä sekä heikosta osaamisesta. Huolestuttavaa on myös se, että asiakaskunta on nuorehkoa mutta juuri heille suunnattua, verkossa toimivaa palvelua ei osata tai haluta käyttää. Perkiö (2010) kirjoittaa jo heti



verotilin käyttöönnoton jälkeen yrittäjien ongelmista verotilin käytössä ja etenkin verotiliohjeiden vaikeaselkoisuudesta ja tiivistelmän puuttumisesta. Kyselyn tulosten perusteella samat ongelmat ovat edelleen olemassa.

Verotilin ominaisuuksista otettiin tarkempaan tarkasteluun saldon ja tapahtumien tarkistaminen, verotiliotteen katsominen ja tulostaminen, omien tietojen muokkaaminen sekä saldolaskuri. Suurimpana kriteerinä oli valita juuri sellaiset toiminnot, jotka on tarkoitettu yrittäjien käytettäväksi ja joita käytetään melko usein. Saldotietojen tarkistamisen ja verotiliotteen lukemisen tulisi olla kuukausittain tehtäviä toimenpiteitä. Erityisesti saldolaskuri olisi hyödyllinen juuri niille yrittäjille, joilla verojen maksaminen ei tapahdu ajallaan ja joilla verotilillä on usein maksamattomia velvoitteita. Omien tietojen päivittämiseen ja muihinkin verkossa tehtäviin verotoimiin kannustaa myös Perkiö (2012) julkaisussaan. Omia tietojaan muuttamalla yrittäjä voi esimerkiksi tilata paperisen verotiliotteen, muuttaa verotilin palautusrajaa ja ajankohtaa sekä päivittää yrityksen perustietoja (Vero.fi 2012).

Syventävänä tietona kysyttiin yrittäjien tietämystä yrityksensä verotilin saldosta. Saldotiedot on tärkeää tietää, sillä verotilin saldo ei saisi mennä miinukselle, ellei käsitellyssä ole palautukseen oikeuttavia veroja. Verotililtä puuttuva summa tulisi viipymättä maksaa korkoineen verotilille. Myös positiivinen verotilin summa on hyvä tietää, sillä Verohallinto palauttaa ne verovelvolliselle viipymättä. Ajallaan ja oikeilla summilla maksunsa hoitavan yrityksen verotilin summa on nolla. (Verotilin opas 2010, 9 – 10.)

Merokas Ky halusi tutkia asiakkaidensa verotilin käyttöä koska työntekijät ovat huomanneet, että monella asiakasyrityksellä on vaikeuksia omien veroasioidensa hoitamisessa. Maksamattomat ja perittävät verovelat hankaloittavat kirjanpitoa ja aiheuttavat lisäkuluja asiakkaille. Lisäksi tilitoimistolta pyydetään paljon apua verotiliotteen lukemiseen ja maksamattomien velkojen selvittämiseen. Tutkimuksen avulla pyrittiin kartoittamaan nykyinen tilanne sekä selvittämään, millä tavoin yrittäjiä voidaan auttaa paremmin.

Tulosten avulla saatiinkin selkeä käsitys verotilin käyttöön liittyvistä ongelmista. Eri-tyisesti maksujen kohdistaminen velvoitteiden suorituksiksi koettiin hankalaksi, mikä aiheuttaa sen, etteivät yrittäjät tiedä mitä on maksamatta. Saatujen vastausten avulla pystytään nyt kehittämään palvelua asiakkaiden toivomaan suuntaan, jolloin asiakkaat

saavat tarvitsemaansa apua ja tilitoimisto tyytyväisempiä ja pitkäaikaisempia asiakkaita. Verotilin käyttöön liittyvät tulokset vahvistavat syyn havaitulle ongelmalle, jota voidaan seuraavan luvun tulosten avulla ryhtyä ratkaisemaan.

## **6.2 Tilitoimiston veroraportoinnin kehittäminen**

Merokas Ky:n asiakkailta pyrittiin tiedustelemaan kyselyllä se, kokevatko he tarvitsevana enemmän informaatiota tilitoimistolta heidän veroasioistaan ja jos näin on, minkälaista tietoa he kaipaavat. Kyselyssä annettiin valmiita vaihtoehtoja erilaisiin raportteihin, jotka olisi mahdollista olemassa olevien resurssien puitteissa toteuttaa. Vaihtoehtoina olivat kuukausittain annettavat verotilin saldotiedot, lista maksamattomista verovelvoista, lista korkokuluista ja – tuotoista sekä lista perintää siirtyneistä verovelvoista. Lisäksi tiedusteltiin asiakkaiden halukkuutta pienimuotoiselle koulutukselle yritysverotukseen ja verotilin käyttöön liittyen.

Tulokset antoivat hieman ristiriitaista tietoa asiakkaiden mielipiteistä. Raportoinnin nykyisenään riittäväksi kokeneiden määrä oli ylivoimaisen suuri mutta toisaalta taas edellä luetellut raportit herättivät merkittävää kiinnostusta. Ainoastaan yksi vastanneista yrittäjistä koki, ettei hänen yrityksellään ole tarvetta millekään ehdotetuista raporteista. Kysymysten esittämisjärjestyksestä voidaan siis päätellä, että asiakkaat eivät tiedostaneet tarvetta ennen kuin he kuulivat ehdotetut raportointi-ideat. Tutkimusta varten luodut ehdotukset asiakkaiden verotiedon parantamiseksi ovat siis onnistuneet ja kiinnostuneiden määrästä voidaan päätellä, että ne ovat toteuttamiskelpoisia.

Uskon, että kirjanpitäjien tuottamilla lisäraporteilla olisi mahdollista saada yrittäjät paremmin selville oman yrityksen veroasioista. Nykyiset palvelut ovat hyvin pitkälti kysyntäsuuntaisia eli asiakkaiden tarpeille on luotu yhtenäinen ratkaisumalli. Kyselyn tuloksien perusteella palveluja tulisi kehittää asiakassuuntaiseen malliin, jossa palvelu räätälöidään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. (Markkinointi ja sen toimintaympäristö 2012.) Raportoinnin tarve kannattaa siis miettiä yrityskohtaisesti ja kehittää palvelua niin, etteivät tietyt kehityksen mukanaan tuomat uudistukset mene sellaiseen kaikkille.

Kehitystarpeiden kartoittaminen on tuonut suurimman hyödyn toimeksiantajalle. Palvelua halutaan viedä eteenpäin mutta suunta puuttui. Tulosten myötä saatiin tietää

asiakkaiden toiveita kehityksestä, mutta kuitenkin valmiiksi luotujen, realististen puitteiden rajoissa. Kaikki tuloksista saatu tieto oli täysin uutta Merokas Ky:lle, sillä verotukseen liittyvää kyselyä ei ole ennen asiakkaille tehty, eivätkä yrittäjät ole osanneet pyytää lisäinformaatiota annettavaksi aikaisemmin vaikka tarve olisikin ollut olemassa.

Asiakkaiden vastausten perusteella voidaan tehdä suunnitelmia asiakkaille lähetettävään tiedotukseen tulevista muutoksista. Lopullinen, toimiva malli muokkautuu kuitenkin varmimmin testaamalla uusia toimintamalleja ja lähettämällä tiedotteita asiakkaille. Myöhemmin olisi myös hyvä kerätä palautetta tutkimustulosten toteutuksesta.

Eniten tarvetta tulosten mukaan esiintyi kuukausittaisille saldotiedoille sekä verovelkojen listaukselle. Saldotietojen ilmoittaminen asiakkaalle ei ole työläs muutos tilitoimiston kannalta. Saldotiedoista riittäisi myös pelkkä negatiivisen saldon ilmoittaminen, josta voitaisiin laittaa aina viesti kuukausittaisen kirjanpidon mukana asiakkaalle. Myös verovelkoista tiedottamista kaivattiin. Verovelat eivät koske koko asiakaskuntaa eivätkä ole yleensä jatkuva tilanne. Kirjanpitäjä joutuu tekemään selvitystyön maksamattomien verojen selvittämiseksi kuitenkin kirjanpitoa varten, joten lista veloista summineen olisi myös helppo lisätä palveluun. Veloista muistuttaminen saattaisi myös kannustaa asiakasta maksamaan maksut jatkossa ajoissa.

Velkatietojen tapaan korkokuluista ja – tuotoista sekä perintään siirtyneistä maksuista ilmoittaminen koskee lähinnä niitä asiakkaita, joilla on vaikeuksia hoitaa yrityksen veroasioita. Tällaisten asiakkaiden verotiliote on hyvä ottaa entistä enemmän osaksi kirjanpitoa ja hoitaa kirjaukset sitä apuna käyttäen. Verotiliotteelta voidaan nähdä kaikki edellä mainittujen raporttien sisältötiedot, joten toteuttaminen ei ole myöskään tässä tilanteessa vaikeaa. Uuden raportoinnin rutinoituminen ja oikeiden kohderyhmien löytyminen ovatkin suurimmat haasteet ja pahimmat mahdolliset kompastuskivet tässä tapauksessa. Annettava neuvonta helpottaisi myös kirjanpitäjien työtä kun yrittäjät veroasiat selkeytyisivät opastuksen myötä.

### 6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että tulokset ovat mahdollisimman luotettavia. Tulosten arvioimisen mittareina käytetään esimerkiksi reliabiliteettia. Reliabiliteetti kuvaa luotettavuutta, jolloin tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Luotettava tutkimus voidaan tehdä toisen ihmisen suorittamana uudestaan ja tulokset olisivat silti samanlaiset. (Heikkilä 2008, 30.)

Luotettavuutta heikentäviä tekijöitä on kaikissa tutkimuksissa. Tärkeää on, etteivät virheet vaikuta tuloksiin liian paljon. Tutkimuksen reliabelius, eli kyky antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, ei ole yleistettävissä kyseisen tutkimuksen pätevyysalueen ulkopuolella (Vilka 2007, 149). Opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen tulokset muuttuisivat merkittävästi, mikäli tutkimus tehtäisiin muutaman vuoden kuluttua tai esimerkiksi Merokas Ky:n Espoon toimiston asiakkaille. Tilitoimiston asiakaskunta vaihtuu jatkuvasti, joten tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää vain nykytilanteeseen. Myös verotili kehittyy ja asiakkaat sen mukana.

Heikkilä (2008, 30) kertoo, että pieni otoskoko altistaa vääristyneille tuloksille helposti. Myös kato, eli vastaamatta jättäneiden määrä on huomioitava tulosten luotettavuutta tutkittaessa. Tutkimuksessani kysely lähetettiin yhteensä 43 asiakkaalle, joten otoskoko on kohtuullisen pieni eikä täysin pitäviä yleistyksiä voida siis tehdä. Kyseessä on kuitenkin pieni tilitoimisto, jolla on melko pieni asiakaskunta. Kohderyhmä ei myöskään ole ns. vino, eli vastaajia ei ole valittu vain jostain tietystä kohderyhmästä. Mielestäni tapaustutkimukselle, jossa yleistystäkin tärkeämpää on saada yksityiskohtaisempaa tietoa asiakkaista, käytetty otoskoko oli riittävä.

Vastanneiden määrä on 67 %. Näin pienelle ryhmälle tehdyssä tutkimuksessa isompi prosentti olisi antanut tarkempia tuloksia. Monissa kyselyn vastausvaihtoehdoissa vastaajien määrä oli hyvin pieni, jopa 1 tai 0. Tällaisissa tilanteissa isompi vastaajamäärä olisi saattanut muuttaa tuloksia. Suurin osa tuloksista oli kuitenkin selkeitä ja enemmistö vastaajista oli samaa mieltä asiasta, jolloin isompi joukko tuskin olisi aiheuttanut muutosta.

Reliabiliteetin lisäksi toinen tärkeä luotettavuuden mittari on validiteetti. Validiteetti kertoo mittaavatko tutkimuksessa käytetyt mittarit juuri sitä, mitä niiden pitikin mitata

(Ketokivi 2009, 60). Validiteetti kuvaa siis tutkimuksen pätevyyttä, jolloin mitattavat tiedot ja mittarit ovat etukäteen tarkoin määriteltäviä ja näin ollen niiden perusteella on mahdollista saada oikeita tuloksia. Validius varmistetaan yksiselitteisillä kysymyksillä ja se pohjautuu aina kyseisen aihealueen olemassa olevaan teoriaan. (Heikkilä 2008, 29.)

Mittareiden validiuden arvioimisessa tulee miettiä, kuinka hyvin teorian tieto asiasta on siirretty kysymyksiin ja kuinka yksiselitteisesti mittari eli kyselylomake ymmärretään (Vilkka 2007, 150). Tutkimukseni kyselyssä käytetty teoria pohjautuu pääasiassa Verohallinnon antamaan tietoon Verotili-palvelusta. Erityisesti Verotili-palvelun toiminnot ja kehitysideat raportointiin ovat nousseet kyselyyn puhtaasti aiheen teoriasta. Validiteettia heikentäviä piirteitäkin tutkimuksesta löytyy. Tuloksia analysoitaessa huomasin, että muutamat kysymykset ovat tulkinnanvaraisia. Esimerkiksi kysymystä ”käytätkö verotiliä?” olisi voitu tarkentaa, sillä vastaajat ovat tulkinneet erilailla käyttämisen käsitteenä. Toisille käyttäminen tarkoittaa säännöllistä käyttöä, kun toiset taas vastaavat kysymykseen myöntävästi jos ovat edes joskus kokeilleet verotiliä. Tosin kyselyssä on kysytty eriteltynä eri toimintojen käyttöaktiivisuutta, mikä tarkoittaa myös verotilin käytön yleisyyttä.

Systemaattinen virhe on yksi merkittävimmistä uhista validiteetille. Se vääristää tuloksia, vaikka otoskoko kasvaisikin ja sen vaikutuksia tuloksiin on vaikea arvioida. Vähäinen vastaajien määrä saattaa aiheuttaa systemaattista virhettä. (Heikkilä 2008, 186.) Verotili-tutkimuksessa systemaattista virhettä on saattanut aiheuttaa liian suppeasta aihepiiristä valitut kysymykset. Toisaalta kysymykset tukevat ja täydentävät toisiaan. Vastaajista johtuva virheriski on aina olemassa. Väärinymmärrys, vähättely ja kaunistelu ovat mahdollisia vastaajan tiedostamattakin. Esimerkiksi yrittäjien ennakkokäsitykset ja omat kokemukset ovat saattaneet vaikuttaa verotiliin liittyviin vastauksiin. Pienen tilitoimiston tuttu henkilökunta on myös saattanut kaunistaa joidenkin vastaajien palautteenantoa.

Tutkijan objektiivinen eli puolueeton asenne tutkittavaa asiaa kohtaan on merkittävä tekijä luotettavuuden saavuttamiseksi. Sekä tulosten hankinta havainnoimalla tai numeerisilla keinoilla että tulosten analysointi tulee tehdä mahdollisimman objektiivisesti, ulkopuolisen silmin (Vilkka 2007, 16). Näkisin, että tämä tutkimus on tehty riittävän objektiivisesti. Kysely on lähetetty sähköisesti, ilman sosiaalista kontaktia, eikä saatu-

jen vastauksien lähettäjiä tiedetä. Myös kysymysten asettelussa pyrittiin välttämään tiettyyn tulokseen johdattelevia muotoja. Objektiivisuutta vaikeutti jonkin verran se, että toimeksiantaja on samalla tutkimuksen tekijän työnantaja, joten kanssakäymistä oli lähes päivittäin. Myös tutkittava joukko koostuu asiakkaista, joiden kanssa on pidettävä yhteyttä työhön liittyen. Tulosten tulkinnan objektiivisuuden ovat varmistaneet lakien ja Verohallinnan säätelemä teoria sekä tulkinnassa käytetty ohjelma. Jonkin verran omat kokemukset verotilin käytöstä saattavat näkyä kuitenkin tulosten tulkitsemisessa.

Pienen otoksen tutkimuksessa tulokset ovat hyvin riippuvaisia nykyisistä asiakkaista, minkä vuoksi tulokset ovat suoraan käyttökelpoisia ainoastaan Merokas Ky:n käyttöön. Tulosten perusteella saatiin kuitenkin selkeät linjat kehitykselle ja asiakkaiden vastauksista saatiin kuva, että heitä kiinnostaa osallistua ja vaikuttaa kehitykseen. Tilitoimistoalalla yhteistyö asiakkaiden kanssa onkin erittäin tärkeää. Toimeksiantaja antoi melko vapaat kädet tutkimuksen toteuttamisen suhteen, joten omaa harkintakykyä on päässyt käyttämään. Apua ja ohjeistusta on kuitenkin toimeksiantajalta saanut aina tarvittaessa.

Uskon, että saaduista tuloksista on sellaisenaan toimeksiantajalle hyötyä. Tutkimusta tehdessä uusia mahdollisia tutkimuskohteita nousi kuitenkin esille. Tulosten perusteella suunnitellut kehitysideoita toteutetaan lähiaikoina. Niiden toimivuuden ja hyödyn asiakkaille näkee kuitenkin vasta paljon myöhemmin. Olisi mielenkiintoista esimerkiksi vuoden päästä tehdä uusi tutkimus asiakkaille koskien heidän kokemuksiinsa toteutuneista uudistuksista. Myös tilitoimiston henkilökunnan kokemuksia muutosten jälkeen voisi tutkia ja selvittää, onko veroraportoinnin kehittämisellä ollut vaikutusta asiakkaiden veroasioiden hoitamiseen ja onko kirjanpito selkeytynyt sen myötä.

## **7 PÄÄTÄNTÖ**

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi varsinaisesti vasta syyskuussa 2012 kun työpaikalta Merokas Ky:stä löytyi sopiva aihe. Kesällä suoritetusta harjoittelusta jäi jonkinlainen käsitys verotilistä ja sen ongelmista, joten toimeksiantajan ehdotettua aihetta, otin sen vastaan mielelläni. Alusta alkaen teemana oli verotili mutta lopulliseen muotoon aihe

muokkautui vasta opinnäytetyön edetessä. Opinnäytetyö toteutettiin melko nopealla aikataululla syksyn aikana, noin kolmessa kuukaudessa.

Prosessin ensimmäinen vaihe oli teoreettisen viitekehyksen rakentaminen. Viitekehyksen eteneminen muokkasi aihetta useaan kertaan ja ehkä siitä syystä viitekehys tuntui työn ongelmallisimmalta vaiheelta. Noin puolet teoriaosuudesta koostuu Verotili-palvelun käytöstä. Verotili on vain muutaman vuoden vanha sovellus ja siihen liittyvää kirjallisuutta on erittäin vähän. Lähdeaineiston hankinta oli haastavaa ja siitä syystä lähteinä on käytetty paljon Verohallinnon kotisivuja ja verotukseen liittyviä lakeja.

Tutkimus eteni nopeasti eikä suurempia ongelmia sen toteuttamisessa tullut vastaan. Tutkittavana ryhmänä oli Merokas Ky:n Mikkelin toimiston verotiliä käyttävät asiakkaat. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että verotiliä ei käytetä yrittäjien keskuudessa kovinkaan paljon ja että sen käyttäminen koetaan vaikeaksi. Lisäksi tuloksilla saatiin selville se, minkälaista tukea yrittäjät kaipaavat tilitoimistoltaan veroasioidensa hoitoon liittyen. Kyselyyn tehtiin valmiita ehdotuksia, joilla yrittäjien verotietoutta saataisiin mahdollisesti parannettua. Kaikki vaihtoehdot herättivät jonkinlaista kiinnostusta yrittäjissä ja niiden perusteella palvelua ryhdytään jatkossa kehittämään.

Olen tyytyväinen tutkimukseni onnistumiseen ja koko opinnäytetyön sisältöön, vaikka töiden ja opinnäytetyön yhdistäminen sekä ajan puute loivat välillä haasteita. Opinnäytetyö valmistui kuitenkin suunnitellussa aikataulussa ja tuloksista saatiin toteutuskelpoisia. Myös aiheeseen olen tyytyväinen. Sen muokkaaminen kannatti eikä vastaavia tutkimuksia ole juuri aiemmin tehty. Lisäksi case-tutkimus varmistaa yksilöllisen lähestymistavan aiheeseen. Parannettavaakin on aina. Opinnäytetyöprosessi olisi kannattanut käynnistää jo keväällä 2012, jotta aiheeseen perehtymiseen ja työn tekemiseen olisi jäänyt enemmän aikaa. Lisäksi tutkittava joukko oli kohtuullisen pieni, joten luotettavuuden parantamiseen olisi voitu muilla keinoin panostaa enemmän.

Opinnäytetyön tekeminen on opettanut paljon pitkäjänteistä työtä sekä syventänyt erittäin paljon yritysverotukseen liittyvää tietouttani. Saadut tiedot ja taidot ovat suoraan sovelluskelpoisia myös nykyisessä työssäni kirjanpitäjänä. Kiitos opinnäytetyöni onnistumisesta kuuluu toimeksiantajana toimineelle Merokas Ky:n yrittäjälle Ilmo

Sjöbergille sekä niille kaikille MAMK:n työntekijöille, jotka ovat edesauttaneet projektin etenemistä.



## LÄHTEET

- Arvonlisäverolaki 1501/1993. Www-dokumentti.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1993/19931501>. Ei päivitystietoja. Luettu 6.11.2012.
- Björklund, Arja, Hyttinen, Pekka, Hämäläinen, Pasi, Jokinen, Miika & Klemola, Anne 2010. Kansainvälisen kaupan arvonlisäverotus. Helsinki: KHT-Media Oy.
- CHNRI 1999. Quantitative and qualitative research. Www-dokumentti.  
<http://www.chnri.org/resources/1.%20Learning%20Resource%20Material/Qualitative%20Research/Guides/Quali%20&%20quantitative%20research.pdf> Päivitetty 24.5.1999. Luettu 7.11.2012.
- Cohen, Louis, Manion, Lawrence & Morrison, Keith 2000. Research Methods in Education. London: Routledge Falmer.
- Eriksson, Päivi & Koistinen, Katri 2005. Monenlainen tapaustutkimus. PDF-dokumentti.  
[http://www.ncrc.fi/files/4957/2005\\_04\\_verkkojulkaisu\\_tapaustutkimus.pdf](http://www.ncrc.fi/files/4957/2005_04_verkkojulkaisu_tapaustutkimus.pdf). Päivitetty 2.11.2006. Luettu 14.11.2012.
- Etera 2012. Tilapäinen työnantaja. Www-dokumentti.  
[https://www.etera.fi/fi/tyel/tyel\\_vakuuttaminen/tilapainen/Sivut/Default.aspx](https://www.etera.fi/fi/tyel/tyel_vakuuttaminen/tilapainen/Sivut/Default.aspx). Päivitetty 31.8.2012. Luettu 30.9.2012.
- HE 89/2012. Www-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2012/20120089>. Ei päivitystietoja. Luettu 3.11.2012.
- Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Heiliö, Kalevi 2011. Katso-palvelu 10.11.2011. Verohallinto. PDF-dokumentti.  
[www.vero.fi/download/noname/%7BC3931844-F294-4857.../6883](http://www.vero.fi/download/noname/%7BC3931844-F294-4857.../6883). Päivitetty 11.11.2011. Luettu 20.11.2012.
- Heiskala, Jussi 2011. Rakentamispalvelujen käännetty arvonlisäverovelvollisuus. Opetusmateriaali. Asiamies. Talonrakennusteollisuus Ry.  
[www.rakennusteollisuus.fi/download.aspx?intFileID=2282...9780](http://www.rakennusteollisuus.fi/download.aspx?intFileID=2282...9780) Päivitetty 18.1.2011. Luettu 28.12.2012.
- Joki-Korpela, Titta, Jokinen, Miika, Klemola, Anne, Kontu, Jonna & Takalo, Tero 2012. Käytännön arvonlisäverotus. Helsinki: KHT-Media Oy.
- Juanto, Leila & Saukko, Petri 2012. Arvonlisäverotus ja muu kulutusverotus. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Juusela, Leena 2009. Verotili 2010. Tuokko tilintarkastus Oy. PDF-dokumentti.  
[http://www.skaf.fi/files/6187/Nettiin2009SKAL\\_VEROTILI.pdf](http://www.skaf.fi/files/6187/Nettiin2009SKAL_VEROTILI.pdf). Päivitetty 8.12.2009. Luettu 15.11.2012.

Kaari, Päivi & Huolman-Lakari, Merja-Liisa 2006. Ennakonpidätys & ennakkoperintäkisteri. Helsinki: Verotieto Oy.

Kaari, Päivi & Huolman-Lakari, Merja-Liisa 2012. Ennakonpidätys 2012. Helsinki: Verotieto Oy.

Kallio, Mika, Nielsen, Ari, Ojala, Marko & Säaskilähti, Juha 2010. Arvonlisäverotus 2010. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Keckman-Koivuniemi, Hannele & Kleemola Mari 2008. Opas kvantitatiivisten tutkimusaineistojen jatkokäyttöön. PDF-dokumentti.  
[http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/julkaisusarja/FSDjs02\\_jatkokaytto.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/julkaisusarja/FSDjs02_jatkokaytto.pdf). Päivitetty 10.12.2008. Luettu 22.11.2012.

Koponen, Juha 2011. Yrittäjän verokäsikirja. Helsinki: Verotieto Oy.

Kuusela, Sari 2010. Valta ja vuorovaikutus johtamisessa. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis.

Käänteinen arvonlisävero 2004. Mikä on käännetty alv? Www-dokumentti.  
<http://www.kaanteinenarvonlisävero.fi/mika-on-kaannetty-alv>. Päivitetty 23.8.2004. Luettu 5.11.2012.

Laitinen, Hanne 1998. Tapaustutkimuksen perusteet. Kuopio: Kuopion yliopisto, yhteiskuntatieteet.

Lindfors, Hannele 2010. Verotilin ja alv-muutosten vaikutus yritysten kirjanpitoon. Artikkel 12.2.2010. Kirjanpidon asiantuntija. Helsingin seudun kauppakamari. Www-dokumentti. <http://www.helsinki.chamber.fi/index.phtml>. Päivitetty 12.2.2010. Luettu 28.10.2012.

Lönnroth, Eija 2009. Verotilimenettely. PDF-dokumentti.  
[http://www.lasmak.com/attachments/Ohjelmistotaloille\\_verotili.pdf](http://www.lasmak.com/attachments/Ohjelmistotaloille_verotili.pdf). Päivitetty 28.1.2012. Luettu 11.11.2012.

Merokas Ky 2012. Merokas Ky. Www-dokumentti. <http://www.merokas.fi>. Ei päivitystietoja. Luettu 15.11.2012.

Myrsky, Matti & Ossa, Jaakko 2008. Verotuksen perusteet. Helsinki: Talentum

Nettilaki 2012. Elinkeinotoiminnan vaihto- ja sijoitusomaisuuden hankintameno. Www-dokumentti. <http://www.nettilaki.com/a/elinkeinotoiminnan-vaihto-ja-sijoitusomaisuuden-hankintameno>. Ei päivitystietoja. Luettu 1.10.2012.

Mäkinen, Atso 2009. Verotilin käsittely kirjanpidossa. Atsoft. Www-dokumentti.  
<http://www.atsoft.fi/verotilin-kasittely-kirjanpidossa.htm>. Päivitetty 8.12.2009. Luettu 29.10.2010.

Nettilaki 2012. Elinkeinotulon ja elinkeinotoiminnan menon jaksottaminen. Www-dokumentti. <http://www.nettilaki.com/a/elinkeinotulon-ja-elinkeinotoiminnan-menon-jaksottaminen>. Ei päivitystietoja. Luettu 1.10.2012.

Oulun yliopisto 2002. Tutkimusaineiston analyysi. Www-dokumentti.  
<http://herkules.oulu.fi/isbn9514266749/html/x283.html>. Ei päivitystietoja. Luettu 27.11.2012.

Patentti- ja rekisterihallitus 2012. Mikä kaupparekisteri on? Www-dokumentti.  
<http://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri.html>. Päivitetty 21.11.2012. Luettu 6.11.2012.

Patentti- ja rekisterihallitus 2012. Säätiörekisteri. Www-dokumentti.  
<http://www.prh.fi/fi/saatiorekisteri.html>. Päivitetty 23.1.2012. Luettu 6.11.2012.

QSR International 2012. What is qualitative research? Www-dokumentti.  
<http://www.qsrinternational.com/what-is-qualitative-research.aspx>. Päivitetty 8.7.2004. Luettu 14.12.2012.

Ruohola, Tiina 2008. Vähennettävä vero. Www-dokumentti.  
<http://www.tilisanomat.fi/node/777>. Päivitetty 22.1.2008. Luettu 5.11.2012.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2012. Aineisto- ja teorialähtöisyys. Fsd. Www-dokumentti. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html). Ei päivitystietoja. Luettu 2.10.2012.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2012. Johdatus kvalitatiivisen tutkimuksen oppimisym-päristön käyttöön ja perusteisiin. Fsd. Www-dokumentti.  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1.html>. Ei päivitystietoja. Luettu 2.10.2012.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Sosiaalivakuutusmaksuilla rahoitetaan etuudet. Www-dokumentti. <http://www.stm.fi/vakuutusasiat/sosiaalivakuutusmaksut>. Päivitetty 20.1.2012. Luettu 25.9.2012.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Työttömyysvakuutusmaksujen perintä Työttömyysvakuutusrahastolle. Www-dokumentti.  
[http://www.stm.fi/vireilla/lainsaadantohankkeet/toimeentulo\\_ja\\_vakuutusasiat/tyottomyysvakuutusmaksut](http://www.stm.fi/vireilla/lainsaadantohankkeet/toimeentulo_ja_vakuutusasiat/tyottomyysvakuutusmaksut). Päivitetty 10.10.2012. Luettu 11.10.2012.

Suomen Yrittäjät 2012. Verotilitietopaketti. Www-dokumentti.  
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/verot/verotili>. Ei päivitystietoja. Luettu 10.11.2012.

Tilastokeskus 2005. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Www-dokumentti.  
<http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tt/01/04/index.html>. Päivitetty 2.9.2005. Luettu 17.11.2012.

Tilikeskus-Yhtiöt 2011. Verotili. Www-dokumentti. [http://www.tilikeskus-yhtiot.fi/yrittajan\\_muistilista-verotili](http://www.tilikeskus-yhtiot.fi/yrittajan_muistilista-verotili). Ei päivitystietoja. Luettu 5.11.2012.

Tomperi, Soile 2009. Yritysverotus ja tilinpäätössuunnittelu. Helsinki: WSOYpro Oy.

Verohallinnon julkaisu 2009. Verotili käyttöön 1.1.2010. PDF-dokumentti.  
<http://www.yrittajat.fi/File/4195ccac-bdb0-4e5f-abc8-0926738d922c/Verotili%20kayttoon.pdf>. Päivitetty 20.11.2009. Luettu 11.11.2012.

Verohallinnon julkaisu 2011. Arvonlisäverovelvollisen opas. PDF-dokumentti.  
[http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Arvonlisaverovelvollisen\\_opas](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Arvonlisaverovelvollisen_opas). Päivitetty 1.4.2011. Luettu 3.11.2012.

Verohallinto. Koko sivusto. Www-dokumentti. <http://vero.fi>. Ei päivitystietoja.

Verohallintolaki 503/2010. Www-dokumentti.  
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100503?search\[type\]=pika&search\[pika\]=vero](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100503?search[type]=pika&search[pika]=vero). Ei päivitystietoja. Luettu 6.11.2012.

Veronmaksajat 2012. Suomen yrittäjät: Verotilin käytössä on yhä ongelmia. Www-dokumentti. <http://www.veronmaksajat.fi/fi-FI/medialle/u/uutiset/suomen-yrittajat-verotilin-kaytossa-on-yha-ongelmia>. Päivitetty 7.3.2012. Luettu 15.11.2012.

Verotililaki 604/2009. Www-dokumentti.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090604>. Ei päivitystietoja. Luettu 6.11.2012.

Vilkkä, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.

Yrittäjät 2010. Tapaturmavakuutus. Www-dokumentti. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/tyonantajanabc/tapaturmavakuutus>. Päivitetty 30.12.2010. Luettu 30.9.2012.

Yritys tunnistus 2010. Sähköisen asioinnin valtakirjan luominen. Www-dokumentti.  
<https://yritys.tunnistus.fi/katsomaster-wizard>. Päivitetty 23.2.2010. Luettu 13.11.2012.

Yritys-Suomi 2004. Ennakonpidätykset ja sosiaaliturvamaksut. Www-dokumentti.  
[http://www.yrityssuomi.fi/web/guest/aihe?pp=polku\\_Tyonantajuus&ppa=palp\\_Tyonantajan\\_vastuut\\_ja\\_velvoitteet](http://www.yrityssuomi.fi/web/guest/aihe?pp=polku_Tyonantajuus&ppa=palp_Tyonantajan_vastuut_ja_velvoitteet). Päivitetty 23.8.2004. Luettu 7.11.2012.



## **VEROKYSELY**

Kysely koostuu kolmesta osiosta: TAUSTATIEDOT, VEROTILI - PALVELU ja VEROTIETOUS.

Kyselyyn vastaaminen vie korkeintaan 5 minuuttia.  
Kiitos vaivannäöstäsi!

### **TAUSTATIEDOT**

#### **1. Sukupuoli**

- ☐ Nainen
- ☐ Mies

#### **2. Ikä**

- ☐ alle 30
- ☐ 31 - 40
- ☐ 41 - 50
- ☐ 51 - 60
- ☐ yli 60

#### **3. Koulutus**

- ☐ Peruskoulu
- ☐ Toisen asteen koulutus (ammattikoulu, lukio)
- ☐ Kolmannen asteen koulutus (korkeakoulu)
- ☐ Muu koulutus

**4. Yrityksen yhtiömuoto**

- ☐ Toiminimi
- ☐ Avoin yhtiö
- ☐ Kommandiittiyhtiö
- ☐ Osakeyhtiö
- ☐ Muu

**5. Yrityksen kotikunta**

**VEROTILI - PALVELU**

**6. Käytätkö verotiliä?**

- ☐ Kyllä
- ☐ En, miksi?

**7. Koetko osaavasi käyttää verotiliä?**

- ☐ Kyllä
- ☐ Jonkin verran
- ☐ En

**8. Kuinka usein käytät seuraavia verotilin palveluita?**

	kuukausittain	muutaman kerran vuodessa	harvemmin	en koskaan
Saldon ja tapahtumien tarkistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotiliotteen katsominen/tulostaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omien tietojen muokkaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saldolaskuri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Kuinka helppoa on mielestäsi seuraavien verotilipalveluiden käyttö?**

	Erittäin helppoa	Melko helppoa	Melko vaikeaa	Erittäin vaikeaa	En käytä palvelua
Saldon ja tapahtumien tarkistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotiliotteen lukeminen ja tulostaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omien tietojen/asetusten muokkaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saldolaskuri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Olen tietoinen verotilini saldosta..**

- ☐ joka kuukausi
- ☐ useimpina kuukausina
- ☐ harvoin
- ☐ en koskaan

**11. Onko verotiliin siirtyminen (v. 2010) muuttanut tietouttasi yrityksesi veroasioista?**

- ☐ Kyllä, parempaan suuntaan
- ☐ Kyllä, huonompaan suuntaan
- ☐ Ei

**12. Mielipiteesi verotilipalvelusta?**

**VEROTIETOUS**

**13. Miten olet saanut tietoa yritysverotukseen liittyvistä asioista?**

Voit valita useita vaihtoehtoja

- ☐ Verotukseen liittyvä koulutus
- ☐ Verotilin käyttöön liittyvä koulutus
- ☐ Itseoppinut
- ☐ Tilitoimisto hoitaa veroasiani

**14.** Onko tilitoimiston raportointi veroasioistasi riittävää?

☐ Kyllä

☐ Ei

**15.** Koetko, että yritykselläsi olisi seuraavanlaisille raporteille tarvetta?

Voit valita useita vaihtoehtoja

☐ verotilin saldotiedot

☐ lista maksamattomista verovelosta

☐ lista korkokuluista ja -tuotoista

☐ lista perintään siirtyneistä verovelosta

☐ Jokin muu, mikä?

☐ Ei ole tarvetta

**16.** Haluaisitko tilitoimistolta/kirjanpitäjältä ohjeistusta tai koulutusta verotiliin ja yrityksen veroasioiden hoitamiseen liittyen?

☐ Kyllä

☐ Ehkä

☐ En

**17.** Palautteesi tilitoimistolle:



Hei!

Opiskelen viimeistä vuotta liiketaloutta Mikkelin ammattikorkeakoulussa ja työskentelen samalla kirjanpitäjänä Merokas Ky:ssä. Tällä hetkellä teen opinnäytetyötäni, joka käsittelee Verotilin toimintaa ja sen käyttämisen ongelmia.

Tutkimukseni aiheena on selvittää tilitoimiston asiakkaiden verotili-tietoutta sekä verotilin käytön aktiivisuutta. Tuloksien avulla pyrimme kehittämään tilitoimistomme veroja koskevaa raportointia ja näin ollen antamaan yrittäjille selkeämpää tietoa verotuksesta.

Tutkittavana ryhmänä ovat Merokas Ky:n Verotili-palvelua käyttävät asiakkaat.

Vastauksenne on erittäin tärkeä onnistuneiden ja luotettavien tuloksien saamisen kannalta. Vastaamalla olette myös suureksi avuksi opinnäytetyöni ja koulutukseni loppuun saattamiseksi.

Oheisesta linkistä pääsette vastaamaan kyselyyn. Vastaaminen vie **korkeintaan 5 minuuttia**. Tiukan aikataulun vuoksi toivon Teiltä nopeaa vastausta, mielellään sunnuntaihin **11.11.2012 mennessä**.

[#codelink]

Mikäli haluatte lisätietoja tutkimuksesta, onnistuu se parhaiten alla olevan sähköpostin välityksellä.

Kiitos jo etukäteen avustanne!

Ystävällisin terveisin,

Heidi Lyyra

Merokas Ky

Mikkelin ammattikorkeakoulu

heidi.lyyra@merokas.fi

**TAULUKKO 1. Vastaajan sukupuoli**

	Lukumäärä	Prosenttia
Nainen	9	31,0
Mies	20	69,0
Yhteensä	29	100,0

**TAULUKKO 2. Vastaajien ikäryhmät**

	Lukumäärä	Prosenttia
Alle 30 vuotta	2	6,9
30 - 40 vuotta	13	44,8
41 - 50 vuotta	7	24,1
51 -60 vuotta	4	13,8
Yli 60 vuotta	3	10,3
Yhteensä	29	100,0

**TAULUKKO 3. Vastaajan koulutustaso**

	Lukumäärä	Prosenttia
Peruskoulu	1	3,4
Toisen asteen koulutus (amm. perustutkinto, lukio)	16	55,2
Korkeakoulututkinto (amk, yliopisto)	9	31,0
Jokin muu	3	10,3
Yhteensä	29	100,0

**TAULUKKO 4. Yrityksen yhtiömuoto**

	Lukumäärä	Prosenttia
Toiminimi	8	27,6
Kommandiittiyhtiö	11	37,9
Osakeyhtiö	8	27,6
Muu	2	6,9
Yhteensä	29	100,0

**TAULUKKO 5. Yrityksen kotikunta**

	Lukumäärä	Prosenttia
Helsinki	1	3,4
Joutsa	1	3,4
Juva	1	3,4
Mikkeli	23	79,3
Mäntyharju	1	3,4
Puumala	1	3,4
Ristiina	1	3,4
Yhteensä	29	100,0

**TAULUKKO 6. Yritys käyttää verotiliä**

	Lukumäärä	Prosenttia
Kyllä	13	44,8
Ei	16	55,2
Yhteensä	29	100,0

**TAULUKKO 7. Vastaaja kokee osaavansa käyttää vero-tiliä**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Kyllä	3	10,3	11,5
Jonkin verran	10	34,5	38,5
Ei	13	44,8	50,0
Vastanneita	26	89,7	100,0
Ei vastausta	3	10,3	
Yhteensä	29	100,0	

**TAULUKKO 8. Vastaaja tarkistaa tai tulostaa verotiliot-teen**

	Luku- määrä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Kuukausittain	6	20,7	25,0
Muutaman kerran vuodessa	4	13,8	16,7
Harvemmin	2	6,9	8,3
Ei koskaan	12	41,4	50,0
Vastanneita	24	82,8	100,0
Ei vastausta	5	17,2	
Yhteensä	29	100,0	

**TAULUKKO 9. Vastaaaja tarkistaa saldon ja tilitapahtumia**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Kuukausittain	6	20,7	24,0
Muutaman kerran vuodessa	2	6,9	8,0
Harvemmin	5	17,2	20,0
Ei koskaan	12	41,4	48,0
Vastanneita	25	86,2	100,0
Ei vastausta	4	13,8	
Yhteensä	29	100,0	

**TAULUKKO 10. Vastaaaja muokkaa omia tietojaan**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Harvemmin	8	27,6	33,3
Ei koskaan	16	55,2	66,7
Vastanneita	24	82,8	100,0
Ei vastausta	5	17,2	
Yhteensä	29	100,0	

**TAULUKKO 11. Vastaaaja käyttää saldolaskuria**

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Kuukausittain	1	3,4	4,2
Harvemmin	5	17,2	20,8
Ei koskaan	18	62,1	75,0
Vastanneita	24	82,8	100,0
Ei vastausta	5	17,2	
Yhteensä	29	100,0	

**TAULUKKO 12. Vastaajan mielipide saldon ja tapahtumien tarkistamisen helppoudesta**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Erittäin helppoa	3	10,3	11,1
Melko helppoa	4	13,8	14,8
Melko vaikeaa	1	3,4	3,7
Erittäin vaikeaa	1	3,4	3,7
Vastaaja ei käytä palvelua	18	62,1	66,7
Vastanneita	27	93,1	100,0
Ei vastausta	2	6,9	
Yhteensä	29	100,0	

**TAULUKKO 13. Vastaajan mielipide verotiliotteen luke-  
misen ja tulostamisen helppoudesta**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Erittäin helppoa	3	10,3	11,1
Melko helppoa	4	13,8	14,8
Melko vaikeaa	1	3,4	3,7
Erittäin vaikeaa	1	3,4	3,7
Vastaaja ei käytä palvelua	18	62,1	66,7
Vastanneita	27	93,1	100,0
Ei vastausta	2	6,9	
Yhteensä	29	100,0	

**TAULUKKO 14. Vastaajan mielipide omien tietojen muuttamisen helppoudesta**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Melko helppoa	4	13,8	14,8
Melko vaikeaa	1	3,4	3,7
Erittäin vaikeaa	1	3,4	3,7
Vastaaja ei käytä palvelua	21	72,4	77,8
Vastanneita	27	93,1	100,0
Ei vastausta	2	6,9	
Yhteensä	29	100,0	

**TAULUKKO 15. Vastaajan mielipide saldolaskurin käytön helppoudesta**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Erittäin helppoa	2	6,9	7,4
Melko helppoa	3	10,3	11,1
Erittäin vaikeaa	1	3,4	3,7
Vastaaja ei käytä palvelua	21	72,4	77,8
Vastanneita	27	93,1	100,0
Ei vastausta	2	6,9	
Yhteensä	29	100,0	

**TAULUKKO 16. Vastaja on tietoinen verotilinsä saldosta**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Kuukausittain	17	58,6	60,7
Useimpina kuukausina	5	17,2	17,9
Harvoin	4	13,8	14,3
Ei koskaan	2	6,9	7,1
Vastanneita	28	96,6	100,0
Ei vastanneita	1	3,4	
Yhteensä	29	100,0	

**TAULUKKO 17. Verotiliin siirtyminen on muuttanut vastaajan verotietoutta**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Kyllä, parempaan suuntaan	5	17,2	18,5
Kyllä, huonompaan suuntaan	2	6,9	7,4
Ei ole muuttanut	20	69,0	74,1
Vastanneita	27	93,1	100,0
Ei vastausta	2	6,9	
Yhteensä	29	100,0	



**TAULUKKO 18. Vastaajan iän vaikutus verotilin saldon seurantatiheyteen**

		Vastaaja on tietoinen verotilinsä saldosta				Yhteensä
		Kuukausittain	Useimpina kuukausina	Harvoin	Ei koskaan	
Vastaajan ikäryhmä	Alle 30 vuotta	1	1	0	0	2
	% ikäryhmän vastaajista	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	30 - 40 vuotta	8	0	2	2	12
	% ikäryhmän vastaajista	66,7%	,0%	16,7%	16,7%	100,0%
	41 - 50 vuotta	3	3	1	0	7
	% ikäryhmän vastaajista	42,9%	42,9%	14,3%	,0%	100,0%
	51 - 60 vuotta	4	0	0	0	4
	% ikäryhmän vastaajista	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Yli 60 vuotta	1	1	1	0	3
	% ikäryhmän vastaajista	33,3%	33,3%	33,3%	,0%	100,0%
Yhteensä		17	5	4	2	28
	% ikäryhmän vastaajista	60,7%	17,9%	14,3%	7,1%	100,0%

**TAULUKKO 19. Sukupuolten väliset erot verotilin käyttämisessä**

		Yritys käyttää verotiliä		Yhteensä
		Kyllä	Ei	
Vastaajan sukupuoli	Nainen	5	4	9
	% sukupuolesta	55,6%	44,4%	100,0%
	Mies	8	12	20
	% sukupuolesta	40,0%	60,0%	100,0%
Yhteensä		13	16	29
	% sukupuolesta	44,8%	55,2%	100,0%

**TAULUKKO 20. Mistä vastaajien verotieto on peräisin**

	Vastauksia	
	Lukumäärä	Prosenttia
Itseoppinut	4	12,10%
Tilitoimisto hoitaa vastaajan vero- asiat	29	87,90%
Verotukseen liittyvä koulutus	0	0,00%
Verotiliin liittyvä koulutus	0	0,00%
Yhteensä	33	100,0%

**TAULUKKO 21. Vastaajan mielestä tilitoimiston raportointi on riittävää**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Kyllä	23	79,30%
Ei	6	20,70%
Total	29	100,00%

**TAULUKKO 22. Kokeeko vastaaja, että yrityksellä olisi tarvetta seuraaville raporteille?**

	Vastaukset	
	Lukumäärä	Prosenttia
Tarvetta verotilin saldotiedoille	11	32,4%
Tarvetta listaukselle verovelosta	10	29,4%
Tarvetta listaukselle korkokuluista ja – tuotoista	6	17,6%
Tarvetta listaukselle perintään siirtyneistä veroista	5	14,7%
Tarvetta muulle raportoinnille	1	2,9%
Ei tarvetta lisäraportoinnille	1	2,9%
Yhteensä	34	100,0%

**TAULUKKO 23. Vastaaja haluaisi tilitoimistolta veroasioihin liittyvää koulutusta**

	Lukumäärä	Prosenttia
Kyllä	9	31,0
Ehkä	12	41,4
Ei	8	27,6
Yhteensä	29	100,0